



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

Asunto: Se contesta solicitud de información con
número de folio **330009924000320**.

1

Ciudad de México, 14 de noviembre de 2024.

Estimado Solicitante
P r e s e n t e.

En atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000320**, dirigida a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que a la letra indica:

Medio de Entrega:

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

Descripción de la solicitud:

"en la Ciudad de México, dentro del Código Civil se adiciono una figura jurídica, llamada hipoteca inversa, esta figura involucra a los bancos, a la condusef, a la comisión bancaria y de valores, las preguntas son: ¿Cuántas hipotecas inversas se han llevado a cabo a la fecha? ¿El Banco de México otorgara el crédito o solo la banca comercial? ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco." (sic)

Al respecto, en términos de las facultades conferidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 14, 23 fracciones VIII, 28, fracción VI, 30, fracción VI y 34, fracción XIV, 39, fracciones I, II y III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, se hace de su conocimiento que mediante memorándums número VUAU/DGAUB/0632/2024 de fecha 21 de octubre de 2024, VJ/DGPJDTF/544/2024 de fecha 25 de octubre de 2024 y DAESPF/SIPC/0080/2024 de fecha 06 de noviembre de 2024, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios; la Dirección Consultiva, de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, de la Vicepresidencia Jurídica; las Direcciones de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, de la Dirección General de Educación Financiera y la Dirección de Evaluación y Supervisión B, de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, de la Vicepresidencia Técnica, Unidades Administrativas adscritas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) declararon ser **PARCIALMENTE COMPETENTES** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, respecto a lo siguiente:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

2

La Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios

"[...] ¿El Banco de México otorgara el crédito o solo la banca comercial? [...] ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco." (sic).

La Dirección Consultiva, de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, de la Vicepresidencia Jurídica:

"[...] ¿El Banco de México otorgara el crédito o solo la banca comercial?." (sic)

Las Direcciones de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, de la Dirección General de Educación Financiera y la Dirección de Evaluación y Supervisión B, de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, de la Vicepresidencia Técnica:

"[...] hipoteca inversa, esta figura involucra... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco." (sic)

Por lo que, en apego a lo dispuesto por los 129, primer párrafo, 131, 132 y 136 párrafo segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 130, párrafo cuarto, 131, párrafo segundo, 133 y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; numerales Octavo y Vigésimo Tercero, segundo párrafo, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a través de los memorándums número VUAU/DGAUB/0632/2024 de fecha 21 de octubre de 2024, VJ/DGPJDTF/568/2024 de fecha 11 de noviembre de 2024 y DAESPF/RSIPC/0080/2024 de fecha 12 de noviembre de 2024, se informó a la Unidad de Transparencia lo que a continuación se refiere:

La **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a lo solicitado, en términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones I, II y III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios, que a la letra señala:

"Artículo 39.- Corresponde a las Unidades de Atención a Usuarios el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras;***



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

- II. *Brindar a los Usuarios el servicio de asesoría técnica y jurídica que soliciten;*
- III. *Proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;"*

3

En ese sentido, bajo el principio de máxima publicidad, se hace de su conocimiento 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.

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 a 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 señalar que las **Instituciones Financieras** son las señaladas en la fracción IV, del artículo 2, de la referida 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, PENSIONISSTE, 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,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

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;

Bajo ese tenor, las **Unidades de Atención a Usuarios**, adscritas a la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** de la CONDUSEF, tienen entre sus atribuciones, la función de atender las consultas, aclaraciones, reclamaciones, quejas y controversias de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, realizando todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le planteen, antes de iniciar formalmente con los procedimientos previstos en el Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para lo cual gestionarán ante las Instituciones Financieras los asuntos de los Usuarios, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes; y en su caso sustanciar el procedimiento conciliatorio, así como proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras.

En ese sentido, para la atención de la solicitud y conforme lo dispuesto por los artículos 129 y 130 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, respectivamente, en aras del derecho de acceso a la información y de acuerdo con los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, objetividad, profesionalismo y transparencia, aclarando que la información que se proporciona es con relación a las facultades de esta Comisión.

Derivado de lo anterior, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** en atención a lo solicitado: [...] **¿El Banco de México otorgara el crédito o solo la banca comercial? [...] ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco.**” [sic] informó que con la finalidad de proporcionar la información se remitió a la Vicepresidencia Técnica memorándum electrónico, en ese sentido y en el ámbito de las atribuciones se remite la respuesta proporcionada por las Direcciones de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros y de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras de la Dirección General de Educación Financiera y la Dirección de Evaluación y Supervisión B de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera Unidades Administrativas, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 131 y 132 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 132 y 133 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el lineamiento Vigésimo Tercero, segundo párrafo de los “Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública”, se da respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

En virtud de lo anterior y con respecto a:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

5

"[...] hipoteca inversa, esta figura involucra... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco." (sic)

La Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros de la Dirección General de Educación Financiera, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 28, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

Se informa al solicitante que en las Bases estadísticas y en los catálogos de productos financieros y causas de reclamación de la **CONDUSEF**, no se tiene tipificado el rubro de **"... crédito... hipoteca inversa..."** como productos y/o causas de reclamación; sin embargo, privilegiando el principio de máxima publicidad, se proporcionan las **Reclamaciones iniciadas ante Condusef del producto de crédito que se tiene registrado para adultos mayores (pensionados o jubilados) en Instituciones de Banca Múltiple, precisando que este producto no tiene relación con el préstamo hipotecario para propietarios de vivienda de adultos mayores (hipoteca inversa)**

La información es a Nivel Nacional para el año de 2023 y de enero a septiembre de 2024, desglosada por institución y periodo, de conformidad con lo establecido en el Criterio de interpretación con clave de control **SO/003/2019** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), que a continuación se transcribe para su pronta referencia:

"En el supuesto de que el particular no haya señalado el periodo respecto del cual requiere la información, o bien, de la solicitud presentada no se adviertan elementos que permitan identificarlo, deberá considerarse, para efectos de la búsqueda de la información, que el requerimiento se refiere al año inmediato anterior, contando a partir de la fecha en que se presentó la solicitud".

Así mismo, la estadística que se proporciona **del año 2024**, corresponde únicamente hasta el mes de **septiembre**; lo anterior conforme a la siguiente política para la elaboración de las estadísticas Oficiales de CONDUSEF.

"La Dirección General de Educación Financiera [DGEF] a través de la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo [DDEPO] procesará dentro de los 2 primeros días hábiles de cada mes, la información del mes inmediato anterior que las áreas responsables capturaron en el Sistema de Información Operativa [SIO], a fin de verificar que sea consistente y corresponda al periodo por analizar, para **comenzar la generación** de las



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

bases de datos [cubos estadísticos]. Una vez generadas estas bases de datos se turna la información a esta Dirección [DAESPF] para proceder a su verificación y análisis.”

6

Cabe indicar que las reclamaciones corresponden a la suma de las acciones llevadas a cabo por la CONDUSEF para atender las inconformidades y/o quejas que presentan los Usuarios con respecto a una Institución Financiera. La suma de las acciones de defensa para atender las **Reclamaciones** del producto de **crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) de instituciones de Banca Múltiple**, corresponde a los asuntos atendidos en los procesos de Gestión Electrónica, Gestiones REDECO/Gestiones Cobranza y Conciliación [Controversias], más otros procesos Legales [Solicitud de Dictamen, Solicitud para la Defensa Legal y Defensa Legal].

Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF
De Instituciones de Banca Múltiple
Del producto de crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
A Nivel Nacional
Del año 2023 y de enero a septiembre de 2024

Institución	2023	2024 (enero-septiembre)
BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México	4	5
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	1
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	25	10
Banco Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple	6	4
Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	2
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	9	5
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	1	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	9	5
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple	4	1
Cibanco, S.A., Institución de Banca Múltiple.	6	0
Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple	49	47



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	8	4
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple	10	9
TOTAL	132	96

7

Por otra parte, la **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras de la Dirección General de Educación Financiera**, Unidad Administrativa adscrita a la **Vicepresidencia Técnica**, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 30, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

Al respecto dicha Dirección informó que después realizar una búsqueda exhaustiva en sus archivos, no encontramos información que se ajuste a su requerimiento, por lo tanto, nos encontramos imposibilitados para proporcionarle una respuesta; sin embargo y en aras de brindar información que sea de utilidad, se atiende la solicitud conforme a las atribuciones señaladas en el artículo 30 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y se proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

Con fundamento en el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como, en el ámbito de su competencia fundamentada en las **Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF**; particularmente en los artículos 2 fracciones VII y XLV, 12, fracción VII, 133, 134, 136, 142 y 143, con la finalidad de dar respuesta a la consulta del solicitante con respecto a:

“...hipoteca inversa, esta figura involucra... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa?...”
[sic]

La **Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras**, en el ámbito de sus atribuciones, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable en los archivos físicos y electrónicos del *Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros*, localizando **“0” cero registros** con respecto a ***“...hipoteca inversa, esta figura involucra ... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa?...”*** ***[sic]*** por lo que es importante mencionar que en el presente asunto no es necesario convocar al Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional para que se lleve a cabo la declaratoria de inexistencia de la información solicitada, toda vez que del resultado obtenido de la búsqueda que realizó la Dirección de Capacidades Financieras de la Dirección General de Educación Financiera adscrita a la Vicepresidencia Técnica, resulta ser un dato numérico, el cual si bien corresponde a la cantidad de 0 [cero], esta cantidad constituye un elemento numérico con el que se atiende la solicitud referida.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

De conformidad con lo establecido en el Criterio de interpretación con clave de control **SO/014/2023**, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismo que a la letra indica lo siguiente:

“Ejercicio del derecho de Acceso a la Información. Respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia. En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, el número cero es una respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo.”

En ese tenor, la **Dirección de Evaluación y Supervisión B de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, Unidad Administrativa Adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 34, fracción XIV del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:**

El Registro de Contratos de Adhesión permite conocer los contratos de los productos y servicios ofertados por las siguientes Instituciones Financieras que operan en el país:

- Instituciones de Banca Múltiple (Bancos),
- Instituciones de Banca de Desarrollo (Bancos),
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, (SOFOMES, ER),
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Regulada, (SOFOMES, ENR)
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, (SCAP´S)
- Sociedades Financieras Populares, (SOFIPOS)
- Sociedades Financieras Comunitarias, (SOFICOS)
- Uniones de Crédito, (UC)
- Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, (Fiduciarias).
- Instituciones de Fondos de Pago Electrónicos (IFPE)
- Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC)

Debe considerarse que un contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven cabo con sus clientes.

La finalidad del RECA es dar a conocer a los Usuarios el clausulado que contiene los derechos y obligaciones para la celebración de un contrato entre este y una Institución Financiera, el cual señala las características del producto, comisiones, tasas de interés o rendimiento, etc., así como otros



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

documentos que forman parte integrante del mismo (por ejemplo: carátula, tabla de amortización, pagaré, etc.). Esto con el fin de que los Usuarios conozcan los términos y condiciones previo a la contratación, o bien, puedan consultarlo en cualquier momento.

Algunos ejemplos de los contratos de adhesión que se pueden consultar en el RECA, son de los siguientes productos:

- Tarjeta de crédito.
- Crédito Simple.
- Cuentas de depósito a la vista con o sin chequera o tarjeta de débito.
- Crédito de Habilitación o Avío.
- Crédito hipotecario.
- Crédito automotriz.
- Créditos Refaccionarios.
- Créditos personales.
- Créditos de nómina.
- Factoraje Financiero.
- Crédito en cuenta corriente.
- Arrendamiento Financiero.
- Términos y Condiciones de la Plataforma
- Comisión Mercantil o Mandato
- Emisión y Depósito mercantil de fondos

El RECA contiene información que se puede consultar de forma gratuita.

La búsqueda de contratos de adhesión puede hacerse por:

- I. Nombre de Institución Financiera,
- II. Por número de RECA del producto o servicio financiero
- III. Por el nombre comercial.

Asimismo, es importante tomar en cuenta que de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo quinto de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, son las Entidades Financieras quienes deben remitir a la CONDUSEF, los modelos de Contratos de Adhesión de los diversos productos que se ofertan, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión [RECA] para **consulta del público en general**, por lo tanto, es responsabilidad de cada Institución Financiera llevar a cabo dicho registro. Es importante mencionar que el público solo podrá visualizar los formatos de los contratos de los productos registrados por las Instituciones.

Ahora bien, las Instituciones tienen la obligación de inscribir sus contratos, de conformidad con lo señalado en los siguientes artículos y disposiciones:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

1. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.
2. Artículo 28. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas.
3. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.
4. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las uniones de crédito.
5. Artículos 74 y 75 de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

10

Con base en lo anterior y con la finalidad de dar respuesta a la consulta del solicitante con respecto a:

"[...] ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? [...]" (sic)

La Dirección de Evaluación y Supervisión B de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, en el ámbito de sus atribuciones, realizó una búsqueda exhaustiva, detallada, minuciosa y razonable en los archivos físicos y electrónicos del *Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros*, localizando **"0" cero registros** con respecto a **"... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa?..."** por lo que es importante mencionar que en el presente asunto no es necesario convocar al Comité de Transparencia de esta Comisión Nacional para que se lleve a cabo la declaratoria de inexistencia de la información solicitada, toda vez que del resultado obtenido de la búsqueda que realizó la Dirección de Evaluación y Supervisión B de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, resulta ser un dato numérico, el cual si bien corresponde a la cantidad de 0 [cero], esta cantidad constituye un elemento numérico con el que se atiende la solicitud referida.

De conformidad con lo establecido en el Criterio de interpretación con clave de control **SO/014/2023**, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismo que a la letra indica lo siguiente:

"Ejercicio del derecho de Acceso a la Información. Respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia. En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, el número cero es una respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo."



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

Cabe señalar que se proporciona la información de la Vicepresidencia Técnica, en razón de las atribuciones citadas por la misma que se encuentran en términos de las facultades conferidas en los artículos 28, fracción VI, 30, fracción VI y 34, fracción XIV del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Por otra parte, la **Dirección Consultiva** adscrita a la **Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras** de la **Vicepresidencia Jurídica** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para dar atención a lo solicitado, únicamente por lo que a continuación se indica:

“[...] “¿El Banco de México otorgara el crédito o solo la banca comercial?” (sic)

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente:

“Artículo 23.- Corresponde a la Dirección Consultiva el ejercicio de las siguientes atribuciones:

[...]

VIII. Atender y resolver las consultas de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en materia jurídica”

Bajo ese tenor, con memorándum número **VJ/DGPJDTF/DC/110/2024** la Dirección Consultiva informó lo que a continuación se indica:

Se informa que la hipoteca inversa se constituye sobre un inmueble que es la vivienda habitual y propia de la persona adulta mayor, para garantizar la deuda que le concede la entidad financiera para cubrir sus necesidades económicas de vida. En este sentido la **entidad financiera** se obliga a pagar una cantidad de dinero predeterminada a la persona adulta mayor o a su beneficiario que deberá ser su cónyuge, concubina o concubinario de edad igual o superior a los 60 años; ya sea en una sola exhibición o de forma periódica hasta agotar el monto del crédito otorgado, directamente o a través del fideicomiso que se constituya para tal efecto, y la persona adulta mayor se obliga a garantizar hipotecando un inmueble de su propiedad en los términos de este capítulo.

En consecuencia, en hipoteca inversa se obliga una entidad financiera y un adulto mayor, por lo que no el Banco de México no participa, toda vez que dentro de sus funciones no se encuentra el otorgamiento de crédito a personas físicas de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley del Banco de México:

“ARTÍCULO 3o.- El Banco desempeñará las funciones siguientes:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

12

- I. Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos;
- II. Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia;
- III. Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo;
- IV. Fungir como asesor del Gobierno Federal en materia económica y, particularmente, financiera;
- V. Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales, y
- VI. Operar con los organismos a que se refiere la fracción V anterior, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera."

Por otra parte, con respecto a:

"[...] hipoteca inversa, esta figura involucra... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? si hay alguna queja sobre algún banco." [sic]

La Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros de la Dirección General de Educación Financiera, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 28, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

"Artículo 28.- Corresponde a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

[...]

VI. Proporcionar, como fuente oficial, a las unidades de la Comisión Nacional, Instituciones Financieras y autoridades que así lo requieran, la información de las cifras estadísticas derivadas de los servicios proporcionados por la Comisión Nacional a los Usuarios, así como de los índices de reclamación, en relación a los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras;

[...]"

Lo resaltado es propio.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

13

Por lo anterior, se informa al solicitante que en las Bases estadísticas y en los catálogos de productos financieros y causas de reclamación de la **CONDUSEF**, no se tiene tipificado el rubro de “... **crédito... hipoteca inversa...**” como productos y/o causas de reclamación; sin embargo, privilegiando el principio de máxima publicidad, se proporcionan las **Reclamaciones iniciadas ante Condusef del producto de crédito que se tiene registrado para adultos mayores (pensionados o jubilados) en Instituciones de Banca Múltiple, precisando que este producto no tiene relación con el préstamo hipotecario para propietarios de vivienda de adultos mayores (hipoteca inversa)**

La información es a Nivel Nacional para el año de 2023 y de enero a septiembre de 2024, desglosada por institución y periodo, de conformidad con lo establecido en el Criterio de interpretación con clave de control **SO/003/2019** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), que a continuación se transcribe para su pronta referencia:

“En el supuesto de que el particular no haya señalado el periodo respecto del cual requiere la información, o bien, de la solicitud presentada no se adviertan elementos que permitan identificarlo, deberá considerarse, para efectos de la búsqueda de la información, que el requerimiento se refiere al año inmediato anterior, contando a partir de la fecha en que se presentó la solicitud”.

Así mismo, la estadística que se proporciona **del año 2024**, corresponde únicamente hasta el mes de **septiembre**; lo anterior conforme a la siguiente política para la elaboración de las estadísticas Oficiales de CONDUSEF.

*“La Dirección General de Educación Financiera (DGEF) a través de la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo (DDEPO) procesará dentro de los 2 primeros días hábiles de cada mes, la información del mes inmediato anterior que las áreas responsables capturaron en el Sistema de Información Operativa (SIO), a fin de verificar que sea consistente y corresponda al periodo por analizar, para **comenzar la generación** de las bases de datos (cubos estadísticos). Una vez generadas estas bases de datos se turna la información a esta Dirección (DAESPF) para proceder a su verificación y análisis.”*

Cabe indicar que las reclamaciones corresponden a la suma de las acciones llevadas a cabo por la CONDUSEF para atender las inconformidades y/o quejas que presentan los Usuarios con respecto a una Institución Financiera. La suma de las acciones de defensa para atender las **Reclamaciones** del producto de **crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) de instituciones de Banca Múltiple**, corresponde a los asuntos atendidos en los procesos de Gestión Electrónica, Gestiones REDECO/Gestiones Cobranza y Conciliación (Controversias), más otros procesos Legales (Solicitud de Dictamen, Solicitud para la Defensa Legal y Defensa Legal).

Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF

Av. de los Insurgentes Sur 762, Planta Baja, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel: [55] 5448 7000 Ext. 6364, 6432 y 6124 www.condusef.gob.mx





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

De Instituciones de Banca Múltiple
Del producto de crédito para adultos mayores [pensionados o jubilados]
A Nivel Nacional
Del año 2023 y de enero a septiembre de 2024

14

Institución	2023	2024 (enero-septiembre)
BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México	4	5
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	0	1
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple	25	10
Banco Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple	6	4
Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	2
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	9	5
Banco Multiva, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Multiva	1	1
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.	9	5
Banco Santander México, S.A., Institución de Banca Múltiple	4	1
Cibanco, S.A., Institución de Banca Múltiple.	6	0
Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple	49	47
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.	8	4
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple	10	9
TOTAL	132	96

Por otra parte, la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras de la Dirección General de Educación Financiera, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 30, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

“Artículo 30.- Corresponde a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, el ejercicio de las siguientes atribuciones:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

[...]

15

VI. Integrar, mantener actualizado y difundir el Buró de Entidades Financieras y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros;

[...]

Lo resaltado es propio.

Al respecto esta Unidad Administrativa le informa que después realizar una búsqueda exhaustiva dentro de nuestros archivos, no encontramos información que se ajuste a su requerimiento, por lo tanto, nos encontramos imposibilitados para proporcionarle una respuesta; sin embargo y en aras de brindar información que sea de utilidad, se atiende la solicitud conforme a las atribuciones señaladas en el artículo 30 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y se proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

Con fundamento en el artículo 8 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que a la letra se indica:

“La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones, así como la que le proporcionen las autoridades competentes. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.

La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.”

Asimismo, en el ámbito de su competencia fundamentada en la **Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF**; particularmente en los artículos 2, fracciones VII y XLV, 12 fracción VII, 133, 134, 136, 142 y 143 y 144, que a continuación disponen:

“Artículo 2.- Para efectos de la presente Disposición, en singular o plural se entiende por:

[...]

VII. Buró: Al Buró de Entidades Financieras constituido como una plataforma electrónica de información respecto de las comisiones, prácticas, Sanciones administrativas, Reclamaciones e información que resulte relevante para informar a los Usuarios del



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

desempeño en la prestación de los servicios y productos de las Instituciones Financieras, a que se refiere el artículo 8 Bis de la LPDUSF

[...]

XLV Institución Financiera: A las previstas en el artículo 2, fracción IV de la LPDUSF...”

[...]

Artículo 12.- Las Instituciones Financieras, dentro de los primeros 5 [cinco] días hábiles de cada mes, deberán cumplir con la obligación de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, accediendo a la sección que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

[...]

VII. Validación de las fichas técnicas del IFIT, en la sección “IFIT”, y

[...]

Artículo 133.- El Buró tiene como objetivo informar y difundir al público en general, de manera sencilla, clara y permanente, las características de los productos de las Instituciones Financieras y su desempeño en la prestación de sus servicios, con fines comparativos y a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los Usuarios.

Artículo 134.- El Buró contendrá lo siguiente:

- I. Los datos de identificación de las Instituciones Financieras que se encuentren en el SIPRES;
- II. Las características de los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, incluyendo los requisitos de contratación, costos y beneficios, y en su caso, comisiones, limitaciones, alcances y exclusiones de los mismos;
- III. La identificación de las Instituciones Financieras cuyas actividades se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de sus productos, operaciones y servicios financieros, conforme a la normativa emitida por la CONDUSEF en materia de transparencia financiera, así como las acciones que se ordenen para su debida corrección y cumplimiento;
- IV. El número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables;



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

- V. *Las Consultas, Reclamaciones, Aclaraciones, Controversias y Quejas que conozca la CONDUSEF, así como las que se presenten directamente a las Instituciones Financieras.*
La difusión del número total de Reclamaciones, Aclaraciones, Controversias y Quejas recibidas por la CONDUSEF, se realizará tomando en cuenta los productos, las causas, el porcentaje de resolución a favor del Usuario, así como la etapa en que éstas fueron resueltas, particularmente en los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen y defensoría;
- VI. *Las recomendaciones que emita la CONDUSEF a las Instituciones Financieras en el ámbito de su competencia, incluyendo las de carácter general;*
- VII. *Las cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión que identifique la CONDUSEF, y las resoluciones por las que ordene la supresión de las mismas;*
- VIII. *Las opiniones que la Junta de Gobierno de la CONDUSEF emita en los casos de comisiones y otros conceptos que impliquen una contraprestación recibida por una Institución Financiera en la operación de que se trate, de conformidad con el artículo 56 Bis de la LPDUSF;*
- IX. *Las disposiciones de carácter general, y ordenamientos que la CONDUSEF emita para regular el actuar de las Instituciones Financieras;*
- X. *Las ofertas públicas del Sistema Arbitral en materia financiera, previamente determinadas e inscritas por las Instituciones Financieras ante la CONDUSEF para facilitar la solución de Controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados por los Usuarios;*
- XI. *La información sobre el cumplimiento de las Instituciones Financieras a los Registros y sistemas que administre la CONDUSEF;*
- XII. *Los resultados del ejercicio de la facultad de supervisión de la CONDUSEF a las Instituciones Financieras, entre los que se podrá incluir la calificación final que hayan obtenido los productos y servicios evaluados;*
- XIII. *Los programas de educación financiera que las Instituciones Financieras, en su caso, desarrollen por sí mismas y/o en coordinación con la CONDUSEF, y pongan a disposición del público en general;*
- XIV. *Las acciones que llegue a realizar la CONDUSEF, que tengan como fin informar e inhibir la utilización del sistema financiero mexicano para la constitución de hechos relacionados con una probable suplantación o usurpación de identidad;*
- XV. *La información que las Autoridades Competentes generen en el ámbito de sus atribuciones y que consideren relevante para informar al Usuario, de conformidad con el Anexo III de la presente Disposición;*
- XVI. *La información del REDECO que permita identificar a los Despachos de Cobranza que gestionen la Cobranza de las Entidades Financieras; y*
- XVII. *Otra información que, a juicio de la CONDUSEF, resulte relevante para informar al Usuario acerca del desempeño de las Instituciones Financieras en la prestación de*



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

sus productos y servicios. Dicha información se hará del conocimiento de la Junta de Gobierno de la CONDUSEF.

[...]

Artículo 136.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la CONDUSEF la información respecto de la oferta de productos y servicios financieros que éstas brinden al público en general, de acuerdo a la ficha técnica establecida por la CONDUSEF, la cual contendrá cuando menos lo siguiente:

- I. El tipo de producto, subproducto o servicio: nombre genérico ofertado por la Institución Financiera;
- II. El nombre comercial: denominación con la que la Institución Financiera da a conocer al público en general el producto, subproducto o servicio;
- III. Número de RECA o RECAS, en su caso;
- IV. Las características: información básica del producto, subproducto o servicio;
- V. Los requisitos de contratación: información que requiere conocer cualquier persona para adquirir el producto o servicio;
- VI. El alcance del producto: beneficios relevantes del producto o servicio ofertado;
- VII. Las exclusiones o restricciones: principales salvedades del producto, subproducto o servicio ofertado, cuyo conocimiento resulte relevante para el potencial Usuario;
- VIII. Los costos de contratación: pago o desembolso que debe efectuar el Usuario para contratar un producto o servicio, así como el momento y la forma en que deba hacerse el mismo, cuando proceda, así como las Comisiones a que está sujeto dicho producto o servicio.

El costo podrá estar referido de forma mensual, trimestral, semestral o anual, de acuerdo al producto de que se trate. Cuando el costo de algún producto o servicio esté sujeto a múltiples factores que dificulten establecer sus precios, la Institución Financiera indicará en la ficha técnica aquel que sea el más representativo, de acuerdo a su demanda o volumen contratado. En caso de que se trate de un producto o servicio que se ofrezca ligado a otro u otros, el precio o desembolso deberá estar desagregado por cada producto o servicio de que se trate; y

- IX. Nombre, descripción, alcances y dirección electrónica específica de sus programas de educación financiera.

A partir de la información que contengan las fichas técnicas, la cual deberá estar vigente y actualizada, se integrará la oferta de productos y servicios financieros de cada Institución Financiera y se publicará en el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, ubicado en el Buró.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

[...]

19

Artículo 142.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información relativa a la actualización de la oferta de productos y servicios financieros, cada vez que los productos o servicios presenten algún cambio en el contenido a que se refiere el artículo 136 de la presente Disposición, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a aquél en que se realizó dicho cambio, a través del IFIT, que estará disponible en cualquier momento para su realización, excepto durante los Períodos de Cumplimiento a los que se refiere el artículo 12 de la presente Disposición. No obstante, lo anterior, la CONDUSEF podrá solicitar en todo momento la información que sea necesaria para mantener actualizado el Buró.

Artículo 143.- La Institución Financiera deberá validar en cada Período de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12 de la presente Disposición, que la información que se encuentra en la plataforma del IFIT está vigente y actualizada, por lo que la información reflejada en las fichas técnicas de los productos y servicios de cada Institución Financiera, es responsabilidad exclusiva de las propias Instituciones.

La validación de las fichas técnicas, o en su caso, la obtención del comprobante de no oferta de productos, se deberá realizar independientemente de que la información, los productos o servicios financieros no hayan sufrido cambios en el período, para lo cual las Instituciones Financieras deberán validar la información contenida en éstas en los términos descritos en el artículo 12 de la presente Disposición.

Artículo 144.- La CONDUSEF actualizará la información contenida en el Buró a más tardar a los 60 (sesenta) días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, de forma precisa, información acerca del desempeño de las Instituciones Financieras en la prestación de productos y servicios.”

Lo resaltado es propio.

Con base en lo anterior y con la finalidad de dar respuesta a la consulta del solicitante con respecto a:

“[...] hipoteca inversa, esta figura involucra... a la condusef... ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa? [...]” (sic)

La Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras realizó una búsqueda exhaustiva, minuciosa y razonable dentro de la totalidad de los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta, los cuales se ubican en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México, específicamente en los archivos del Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros; localizando “0” (cero) registros de información que se ajuste al



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

requerimiento formulado por el peticionario; en ese sentido, es importante mencionar que en el presente asunto no es necesario convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF para que se lleve a cabo la declaratoria de inexistencia de la información solicitada, toda vez que del resultado obtenido de la búsqueda es un dato numérico, el cual si bien corresponde a la cantidad de “0” [cero], constituye un elemento numérico con el que se atiende la solicitud referida, de conformidad con lo establecido en el Criterio de Interpretación con clave de control **SO/014/2023** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), aplicable por analogía, mismo que se cita a continuación para pronta referencia:

“Ejercicio del derecho de Acceso a la Información. Respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia. En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, el número cero es una respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo.” [sic]

Ahora bien, la **Dirección de Evaluación y Supervisión B de la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera, Unidad Administrativa Adscrita a la Vicepresidencia Técnica, de acuerdo a las atribuciones señaladas en el artículo 34, fracción XIV del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, proporciona respuesta a la solicitud en los siguientes términos:**

“Artículo 34.- Corresponde a la **Dirección de Evaluación y Supervisión B**, el ejercicio de las siguientes atribuciones, en relación a las Instituciones de Crédito, SOFOM ER e Instituciones de Tecnología Financiera:

XIV. Integrar y mantener actualizado en términos de ley, el Registro de Contratos de Adhesión;”

A continuación, se proporciona información del Registro de Contratos de Adhesión.

El Registro de Contratos de Adhesión permite conocer los contratos de los productos y servicios ofertados por las siguientes Instituciones Financieras que operan en el país:

- Instituciones de Banca Múltiple [Bancos],
- Instituciones de Banca de Desarrollo [Bancos],
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, [SOFOMES, ER].
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Regulada, [SOFOMES, ENR]
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, [SCAP ´S]
- Sociedades Financieras Populares, [SOFIPOS]



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

21

- Sociedades Financieras Comunitarias, (SOFICOS)
- Uniones de Crédito, (UC)
- Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, (Fiduciarias).
- Instituciones de Fondos de Pago Electrónicos (IFPE)
- Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC)

Debe considerarse que un contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven cabo con sus clientes.

La finalidad del RECA es dar a conocer a los Usuarios el clausulado que contiene los derechos y obligaciones para la celebración de un contrato entre este y una Institución Financiera, el cual señala las características del producto, comisiones, tasas de interés o rendimiento, etc., así como otros documentos que forman parte integrante del mismo (por ejemplo: carátula, tabla de amortización, pagaré, etc.). Esto con el fin de que los Usuarios conozcan los términos y condiciones previo a la contratación, o bien, puedan consultarlo en cualquier momento.

Algunos ejemplos de los contratos de adhesión que se pueden consultar en el RECA, son de los siguientes productos:

- Tarjeta de crédito.
- Crédito Simple.
- Cuentas de depósito a la vista con o sin chequera o tarjeta de débito.
- Crédito de Habilitación o Avío.
- Crédito hipotecario.
- Crédito automotriz.
- Créditos Refaccionarios.
- Créditos personales.
- Créditos de nómina.
- Factoraje Financiero.
- Crédito en cuenta corriente.
- Arrendamiento Financiero.
- Términos y Condiciones de la Plataforma
- Comisión Mercantil o Mandato
- Emisión y Depósito mercantil de fondos

El RECA contiene información que se puede consultar de forma gratuita.

La búsqueda de contratos de adhesión puede hacerse por:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

22

- i) Nombre de Institución Financiera,
- ii) Por número de RECA del producto o servicio financiero
- iii) Por el nombre comercial.

Asimismo, es importante tomar en cuenta que de conformidad con lo establecido en el artículo 11, párrafo quinto de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, son las Entidades Financieras quienes deben remitir a la CONDUSEF, los modelos de Contratos de Adhesión de los diversos productos que se ofertan, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión [RECA] para **consulta del público en general**, por lo tanto, es responsabilidad de cada Institución Financiera llevar a cabo dicho registro. Es importante mencionar que el público solo podrá visualizar los formatos de los contratos de los productos registrados por las Instituciones.

Ahora bien, las Instituciones tienen la obligación de inscribir sus contratos, de conformidad con lo señalado en los siguientes artículos y disposiciones:

1. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.
2. Artículo 28. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas.
3. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.
4. Artículo 27. Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las uniones de crédito.

A continuación, se transcriben para mayor referencia:

DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

***“Artículo 27.** Las Instituciones Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, incluyendo sus anexos. Es obligación de las Instituciones Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA, tengan buena calidad de imagen y estén completos.”*

DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

23

“Artículo 28. Las Entidades Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, así como sus anexos y deberán incluir en dichos modelos el número de registro vigente. Es obligación de las Entidades Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA tengan buena calidad de imagen y estén completos.”

DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.

“Artículo 27. Las Instituciones Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, incluyendo sus anexos y deberán incluir en dichos anexos en número de registro vigente. Es obligación de las Instituciones Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA, tengan buena calidad de imagen y estén completos.”

DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las uniones de crédito.

“Artículo 27. Las Entidades Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, así como sus anexos y deberán incluir en dichos modelos el número de registro vigente. Es obligación de las Entidades Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA tengan buena calidad de imagen y estén completos.”

Ahora bien y de conformidad con lo señalado en los artículos 74 y 75 de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, que a continuación se mencionan:

“Artículo 74.- El RECA tiene como objetivo difundir al público en general los modelos de Contratos de Adhesión respecto de los productos y servicios financieros que las Entidades Financieras utilizan en la comercialización y formalización de los mismos.

Artículo 75.- Las Entidades Financieras deberán proporcionar en el RECA, la siguiente información y documentación:

- I. Tipo de operación;
- II. Nombre comercial del producto;
- III. Nombre comercial del subproducto;
- IV. Nombre comercial del servicio que ofertan al público;
- V. Términos de la contratación;
- VI. Características del producto, subproducto o servicio;



24

- VII. Si el Contrato de Adhesión requiere autorización; y
- VIII. Formatos de la documentación contractual consistentes en:
- a) Contrato de Adhesión y sus anexos;
- b) Carátula; y
- c) Cualquier otro documento que forme parte y/o formalice el Contrato de Adhesión.

“Artículo 78.- El Número de Registro está conformado por seis series numéricas, de acuerdo a lo siguiente:

0003 Es el número identificador de la Entidad Financiera generado por la CONDUSEF.
001 Indica el tipo de producto o servicio.
000055 Se refiere al producto o servicio específico.
01 Corresponde a la versión del Contrato de Adhesión registrado.
00001 Es el número consecutivo que el RECA le asigna por año.
0416 Corresponde al mes y año de registro o actualización.”

“[...] ¿si la Condusef ya tiene algún conocimiento sé que se haya llevado a cabo o la práctica de la hipoteca inversa?[...]” (sic)

En ese sentido, es importante mencionar que en el presente asunto no es necesario convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF para que se lleve a cabo la declaratoria de inexistencia de la información solicitada, toda vez que del resultado obtenido de la búsqueda es un dato numérico, el cual si bien corresponde a la cantidad de **“0” (cero)**, constituye un elemento numérico con el que se atiende la solicitud referida, de conformidad con lo establecido en el Criterio de Interpretación con clave de control **SO/014/2023** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), aplicable por analogía, mismo que se cita a continuación para pronta referencia:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

25

“Ejercicio del derecho de Acceso a la Información. Respuesta igual a cero, no es necesario declarar formalmente la inexistencia. En los casos en que se requiere un dato estadístico o numérico y el resultado de la búsqueda de la información sea cero, éste deberá entenderse como un dato que constituye un elemento numérico que atiende la solicitud, y no como la inexistencia de la información solicitada. Por lo anterior, el número cero es una respuesta válida cuando se solicita información cuantitativa, en virtud de que se trata de un valor en sí mismo.” [sic]

Por otra parte, respeto a lo estrictamente solicitado:

“en la Ciudad de México, dentro del Código Civil se adiciona una figura jurídica, llamada hipoteca inversa, esta figura involucra a los bancos, a la Condusef, a la Comisión Bancaria y de Valores, las preguntas son: ¿Cuántas hipotecas inversas se han llevado a cabo a la fecha? ¿El Banco de México otorga el crédito o solo la banca comercial? [...]” [sic]

Se considera que los sujetos obligados para proporcionarle mayor información, es la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** y el **Banco de México (BANXICO)**, en términos de las facultades y atribuciones conferidas en la normativa que conforme a derecho les aplique.

En ese sentido, en aras del derecho de acceso a la información y de acuerdo a los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, objetividad, profesionalismo y transparencia y de conformidad con los artículos 136, de la Ley General de Transparencia, Acceso a la Información Pública, 131, de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública, así como lo dispuesto en el Vigésimo Tercero, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, se sugiere remitir su petición a las **Unidades de Transparencia** de la CNBV y BANXICO, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia ubicada en el siguiente enlace electrónico:

<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>

Por lo antes expuesto, se informa que, del análisis realizado al contenido de la solicitud de información, se observa que **formula una consulta** tendiente a obtener un pronunciamiento por parte de esta autoridad, sin que resulte posible desprender con exactitud, a que documentación generada en el ejercicio de las facultades, funciones y competencias conferidas a esta Comisión Nacional se pueda desprender lo petitionado.

A ese respecto, se da respuesta a lo solicitado por el particular, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6º, apartado A, fracciones I, III y IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos¹

¹ Disponible para su consulta en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

[CPEUM] y 3 de la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública² [LFTAIP], en los que se establece que cualquier persona puede requerir acceso a la información que conste en los documentos que los sujetos obligados generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan o se encuentre en su posesión, por lo que, con el propósito de ubicar y sustentar la respuesta que se proporciona al solicitante, a continuación, se precisa lo siguiente:

En términos de lo previsto en los artículos 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 19, 23 y 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, disponen que todo individuo tiene derecho a acceder a toda aquella información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados, así como cualquier otro registro que documente el ejercicio de sus facultades, funciones y competencias.

De la anterior, es posible desprender que la CONDUSEF garantiza el derecho de acceso a la información pública de los particulares, mediante el acceso a aquellos documentos que se encuentren en sus archivos, así como a cualquier otro registro que documente el ejercicio de sus facultades, funciones y competencias, por lo que, la presente respuesta a la solicitud de mérito, se considera una expresión documental, de acuerdo a lo señalado en el Criterio de interpretación con clave de control: **SO/016/2017** emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en el que se menciona lo siguiente:

***“Expresión documental.** Cuando los particulares presenten solicitudes de acceso a la información sin identificar de forma precisa la documentación que pudiera contener la información de su interés, o bien, la solicitud constituya una consulta, pero la respuesta pudiera obrar en algún documento en poder de los sujetos obligados, éstos deben dar a dichas solicitudes una interpretación que les otorgue una expresión documental.”*

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, debe entenderse por **Documento**: los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, **cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus Servidores Públicos e integrantes**, sin importar su fuente o fecha de elaboración. **Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico**; de igual manera en el Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se define **DOCUMENTO**³, como *“el registro material que da testimonio de las actividades efectuadas por el sujeto obligado con motivo del ejercicio de sus facultades, atribuciones o funciones. Puede ser escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático, entre otros [...]”*, motivo por el cual la presente

²Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016. Disponible para su consulta en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436283&fecha=09/05/2016

³ Soledad Jarquín, 2019. *Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), p.127



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

respuesta constituye un documento oficial válido en el ámbito de aplicación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

27

Bajo ese orden, es necesario informar que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene la obligación de otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados 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 establecido en los artículos 129, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuales se citan para mayor referencia:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 129. Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados 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 así lo permita.”

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 130. [...]

[...]

Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados 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 así lo permita.”

Lo anterior es así, toda vez que el particular en el sentido literal de la petición, solicita un pronunciamiento concreto y específico respecto al cuestionamiento planteado a esta Comisión Nacional; y no así información generada u obtenida, adquirida o transformada en posesión de este sujeto obligado.

Bajo ese tenor, la CONDUSEF garantiza el derecho de acceso a la información, proporcionando la información con la que cuenta, en el formato en que la misma obra en sus archivos; sin que tenga obligación de elaborar documentos ad hoc para atender la presente, ello de conformidad con lo establecido en el Criterio de Interpretación con clave de control: **SO/003/2017** emitido por el Pleno del INAI, mismo que se transcribe a continuación para su pronta referencia:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/397/2024

28

“No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.”

No obstante, y en apego al principio de máxima publicidad, la presente expresión documental que da respuesta a su solicitud, se emite en estricto sentido con los principios de congruencia y exhaustividad para garantizar el derecho de acceso a la información, dispuestos en el Criterio de Interpretación con clave de control: **SO/002/2017** emitido por el Pleno del INAI, el cual establece lo siguiente:

“Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.”

De lo anterior se desprende que, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados; en consecuencia, la CONDUSEF cumple con dichos principios al emitir la presente respuesta, la cual guarda una relación lógica con lo solicitado y atiende de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

En tal virtud, y bajo los argumentos antes expuestos, esta Comisión Nacional da atención oportuna a la solicitud de información referida, garantizando con ello, el derecho de acceso a la información.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/397/2024**

No obstante, en caso de no satisfacerle lo antes señalado, y de conformidad con el artículo 142 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 147 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a lo estipulado en el Trigésimo Tercero de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información Pública, podrá interponer Recurso de Revisión dentro de los quince días siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta a su solicitud de información, por sí o a través de su representante legal ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, sita en Avenida Insurgentes Sur No. 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, en esta Ciudad de México.

Los requisitos, la manera, el lugar, el medio para presentar el citado medio de impugnación están disponibles para su consulta en la página www.inai.org.mx al ingresar, localizar y elegir la opción **"Acceso a la Información"**, una vez desplegado su contenido deberá elegir **"Proceso para ejercer el DAI"**, en donde deberá seleccionar **"Recurso de Revisión"** apartado que contiene la información relativa a éste.

Debe referirse que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales ha puesto a disposición de los solicitantes de acceso a la información el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación, inserto en la denominada Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en la dirección electrónica www.plataformadetransparencia.org.mx, en donde podrá presentar el mencionado Recurso de Revisión.

Finalmente, el presente lo suscribe la Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras, con fundamento en los artículos 45, fracción VII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 61, fracción VII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 22, fracción L, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente.

A t e n t a m e n t e

**La Titular de la Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría
y Tecnologías Financieras, Adscrita a la Vicepresidencia Jurídica, de la
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros**

Lic. Elizabeth Araiza Olivares.

KVUD