

31 OCT 2024

UNIDAD DE TRANSPARENCIA
RECIBIDO: 10:30 hrs

LIC. DAVID TOPETE SALMORÁN
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
P R E S E N T E



UNIDAD DE BANCA SOCIAL

OFICIO: UBS/3425/2024.

Ciudad de México, 30 de octubre de 2024

ASUNTO: ATENCIÓN DE OFICIO UIF-UT-861-2024

En atención a su oficio del UIF-UT-861-2024, de fecha 22 de octubre de 2024, a través del cual notifica el contenido de la solicitud de información número 330002924000338 ingresada mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, para la atención de esta área, en la que la persona particular requirió lo siguiente:

"Mi nombre es [REDACTED] y fui designada por mi mamá [REDACTED] como ADULTO AUXILIAR o representante en el Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores. Adjunto copia del documento de la Secretaría del Bienestar que me acredita como auxiliar, de mi INE y del INE de mi mamá. Solicito la siguiente información: 1. El proceso o los pasos a seguir para recuperar el dinero (aproximadamente 12,000 pesos) que mi madre tenía en su cuenta de la Pensión del Bienestar a la fecha en que falleció. Cabe precisar que NO me refiero a pagos posteriores a su fallecimiento, sino al DINERO QUE YA ESTABA DEPOSITADO EN SU CUENTA Y QUE NO PUDO RETIRAR por su estado de salud. El dinero en la cuenta es dinero guardado por el banco antes de que mi mamá falleció. 3. Quiero el nombre, teléfono y datos de contacto de alguna persona específica, ya sea en el banco de bienestar o en la secretaria, quien me pueda ayudar en procesar el retiro del dinero de la cuenta de mi mamá. No quiero contacto general de alguna unidad, porque ya he intentado en comunicarme con las unidades y no contestan. 5. Normalmente, si un auxiliar tiene la tarjeta de débito de la beneficiaria/fallecida entonces el auxiliar esta legalmente permitido (tanto por la Secretaría y el Banco) a retirar el dinero de la cuenta por medio de los cajeros. Sin embargo, yo no tengo la tarjeta de débito de mi mamá; la tarjeta fue robada meses antes de que ella falleció y es la razón se porque existe dinero guardado en su cuenta de Banco. El Banco requería que mi mamá se presentará en persona para hacer los retiros de la cuenta; pero por la salud de mi mamá, ella no pudo presentarse al banco antes de fallecer y quedó dinero de mi mamá guarda en el banco. Entonces necesito saber como puedo retirar el dinero de la cuenta sin que yo tenga la tarjeta de débito. O si la tarjeta de débito es necesaria, entonces necesito que alguien me ayude a procesar una tarjeta nueva. El Banco no me entrega el dinero sin la tarjeta o sin la presencia de mi mama (ya fallecida), y la secretaria tampoco quiere procesar/entregar una tarjeta nueva porque mi mamá ya falleció. Entonces que pasos tengo que seguir en este caso para retirar el dinero guardado antes de fallecimiento pero que ahora me corresponde. Si es necesario, como el consiguió tarjeta de débito nuevo sin la presencia de mi mamá" (Sic).

Derivado de lo anterior, se procede a dar respuesta puntual en los siguientes términos:

1. El proceso o los pasos a seguir para recuperar el dinero (aproximadamente 12,000 pesos) que mi madre tenía en su cuenta de la Pensión del Bienestar a la fecha en que falleció. Cabe precisar que NO me refiero a pagos posteriores a su fallecimiento, sino al DINERO QUE YA ESTABA DEPOSITADO EN SU CUENTA Y QUE NO PUDO RETIRAR por su estado de salud. El dinero en la cuenta es dinero guardado por el banco antes de que mi mamá falleció.

Se informa que, la información de su interés es pública, y en términos del artículo 132 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación, le señalamos la fuente, el lugar y la forma en que puede consultarla:



Banco del
Bienestar
El banco de los mexicanos



Fuente: Página web de la CONDUSEF.

Lugar: en el siguiente vínculo electrónico:

https://registros.condusef.gob.mx/reca/admin/contratos_anexos/119626c.pdf

Forma: Sólo requiere ingresar al vínculo antes señalado.

Para pronta referencia se reproduce la parte conducente del contrato de adhesión de Banco del Bienestar en donde se precisa:

“DÉCIMA OCTAVA. - DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS. - El Cliente podrá designar, expresamente y por escrito, beneficiarios para el caso de su fallecimiento. BANCO DEL BIENESTAR entregará el importe correspondiente de la cuenta a quienes el propio titular hubiese designado como beneficiarios, en la proporción estipulada para cada uno de ellos.

Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos por la legislación común. El Cliente podrá sustituir, adicionar o retirar beneficiario(s), mediante solicitud escrita en la sucursal en la que radica su cuenta, a través del formato proporcionado por BANCO DEL BIENESTAR.

En caso de fallecimiento del Cliente, el beneficiario de la cuenta o quien tenga un interés legítimo en hacerlo, deberá comunicar a BANCO DEL BIENESTAR tal situación, acompañando la documentación oficial que lo acredite. BANCO DEL BIENESTAR considerarán como válidas todas las operaciones realizadas previamente a la fecha en que sea realizada la comunicación sobre la defunción del Cliente.”

“3. Quiero el nombre, teléfono y datos de contacto de alguna persona específica, ya sea en el banco de bienestar o en la secretaria, quien me pueda ayudar en procesar el retiro del dinero de la cuenta de mi mamá. No quiero contacto general de alguna unidad, porque ya he intentado en comunicarme con las unidades y no contestan.”

Se informa que una vez que cuente con la documentación con la cual acredite el interés legítimo sobre los recursos de la cuenta, puede acudir a la sucursal que sea de su elección donde podrá realizar el trámite correspondiente.

Para lo cual, se informa que la información de su interés es pública, y en términos del artículo 132 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación, le señalamos la fuente, el lugar y la forma en que puede consultarla:

Fuente: Página web del Banco del Bienestar.

Lugar: en el siguiente vínculo electrónico:

<https://directoriodesucursales.bancodelbienestar.gob.mx/>



Forma: Sólo requiere seleccionar la entidad y dar clic en el botón de BUSCAR.

Una vez seleccionada la sucursal de su interés, le mostrará la geolocalización de la misma.

5. Entonces necesito saber como puedo retirar el dinero de la cuenta sin que yo tenga la tarjeta de débito. O si la tarjeta de débito es necesaria, entonces necesito que alguien me ayude a procesar una tarjeta nueva. El Banco no me entrega el dinero sin la tarjeta o sin la presencia de mi mama (ya fallecida), y la secretaria tampoco quiere procesar/entregar una tarjeta nueva porque mi mamá ya falleció. Entonces que pasos tengo que seguir en este caso para retirar el dinero guardado antes de fallecimiento pero que ahora me corresponde. Si es necesario, como el consiguió tarjeta de débito nuevo sin la presencia de mi mamá" [Sic].

Se reitera lo manifestado en el punto 1 del presente oficio, esto es, de conformidad a lo establecido en la Cláusula Décima Octava del Contrato de Adhesión, el beneficiario de la cuenta o quien tenga un interés legítimo en hacerlo, deberá comunicar a BANCO DEL BIENESTAR tal situación, acompañando la documentación oficial que lo acredite.

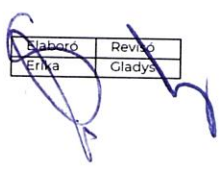
Es así que esta área cumple en tiempo y forma con lo previsto en el artículo 132, primer párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como su similar Vigésimo cuarto, segundo párrafo de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información, al señalarle, el lugar, fuente y forma donde puede consultar la información de su interés.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LCDA. JESSICA ALEJANDRA SOLANO HERNÁNDEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA SOCIAL

C. c. p. Lcda. Gladys D. González Arellano. - Subdirectora Divisional Sureste



Elaboró	Revisó
Enka	Gladys