



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/394/2024**

Asunto: Se contesta solicitud de información con número de folio **330009924000318**.

1

Ciudad de México, 11 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 **330009924000318**, 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:

"1. ¿Qué hacer si una aseguradora no me paga mi pensión? Tras presentar mi concesión de pensión del ISSSTE 2.- ¿Cómo puedo exigir mi pago? 3.- ¿De qué manera me puede ayudar la CONDUSEF y a través de qué medios solicito dicho apoyo?" [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 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV, 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 memorándum número VUAU/DGAUB/0629/2024 de fecha 16 de octubre de 2024, la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, Unidades Administrativas adscritas a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF]** declaró ser **COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, por lo que, en apego a lo dispuesto por los artículos 129, 131 y 132, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 130, párrafo cuarto, 133 y 135, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Octavo, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, informó a la Unidad de Transparencia, lo que a continuación se refiere:

La **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios** declaró ser **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:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

2

- 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;*
- 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;”*

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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/394/2024**

3

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, 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, **"1. ¿Qué hacer si una aseguradora no me paga mi pensión? Tras presentar mi concesión de pensión del ISSSTE 2.- ¿Cómo puedo exigir mi pago? 3.- ¿De qué manera me puede ayudar la CONDUSEF y a través de qué medios solicito dicho apoyo?."** (sic) informó que esta Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuenta con diversos procesos de atención a Usuarios que tiene por finalidad resolver las problemáticas derivadas de la contratación de un producto o servicio financiero con una Institución Financiera, las cuales me permito citar a continuación:

- **Gestión Electrónica:** Las instituciones financieras reciben vía electrónica los asuntos o quejas del usuario para su solución amigable, de conformidad con lo establecido en el artículo 59 Bis 1, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

4

“Artículo 59 Bis 1.- La Comisión Nacional podrá realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de esta Ley, para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

De haberse logrado un arreglo entre el Usuario y la Institución Financiera, la Comisión Nacional deberá asentar en un acuerdo los compromisos adquiridos, y dejando constancia en el mismo que la Institución Financiera acreditó el cumplimiento a lo acordado.

En caso contrario, el usuario podrá presentar su reclamación, en términos de lo previsto por el artículo 63 de esta Ley.”

- **Conciliación:** La CONDUSEF encuentra mediante el diálogo entre el usuario y la Institución Financiera, alternativas de solución para su problemática, de conformidad con lo establecido en los artículos 60 y 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

“Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

[...]

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:

- Nombre y domicilio del reclamante;
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- 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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/394/2024**

5

los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

- V. *Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.*

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

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

Si no se alcanza un acuerdo, mediante un acta se dejan a salvo los derechos de las partes y el usuario podrá solicitar el Dictamen Técnico.

- **Dictamen Técnico:** Documental que contiene una valoración técnica y jurídica para hacerla valer ante los tribunales competentes.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

“Artículo 68 Bis.- *Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga un dictamen.*

Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la Comisión Nacional, se considerará título ejecutivo no negociable, en favor del Usuario.

La Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes ante la autoridad judicial competente. La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. El dictamen sólo podrá tener



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

6

el carácter de título ejecutivo, en los términos de este artículo, en asuntos por cuantías inferiores al equivalente en moneda nacional a cincuenta mil unidades de inversión, salvo que se trate de instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros y administradoras de fondos para el retiro, en los cuales el monto deberá ser inferior a cien mil unidades de inversión. En ambos supuestos se considerará la suerte principal y sus accesorios.”

- **Defensoría Legal Gratuita:** El usuario podrá solicitar la defensoría legal gratuita una vez agotada la etapa conciliatoria y la respuesta a la solicitud del Dictamen Técnico, misma que se proporcionara siempre que existan elementos jurídicos suficientes y no se cuente con los medios económicos para contratar un abogado, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; Décimo segundo y Décimo tercero de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros].

“Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.

La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro.

Décimo segundo. La Comisión Nacional, a través de un Defensor, analizará la viabilidad de las acciones o excepciones intentadas por el Usuario, así como la validez de sus pretensiones y sus expectativas de derecho.

Décimo tercero. La Comisión Nacional valorará las condiciones socioeconómicas de los Usuarios que deseen obtener el servicio de Defensoría Legal Gratuita, a través de un estudio socioeconómico, con el objeto de comprobar que carecen de recursos económicos para retribuir los honorarios de un abogado particular, así como determinar el impacto de lo reclamado. Se exentará de este requisito a aquellos Usuarios que sólo soliciten asistencia jurídica en materia penal.”

Bajo ese entendido, con la finalidad de que aclare la problemática narrada, puede presentar una reclamación ante esta Comisión Nacional, en términos de lo dispuesto en los artículos el artículo 11, fracción I y 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para lo cual cuenta con el Portal de Queja Electrónica, ubicado en la siguiente dirección electrónica: <https://tramites.condusef.gob.mx/QuejaElectronica/> para la presentación de la queja, debe seguir los siguientes pasos:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: **VJ/UT/394/2024**

7

1. Ingresar a la siguiente liga de electrónica:

<https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>

2. Debe seleccionar el cuadro que dice “**INGRESA AQUÍ**”, podrá ver:

3. Deberá leer y conocer los alcances del Portal de Queja Electrónica y el Aviso de Privacidad, si está de acuerdo, deberá colocará su aceptación en el cuadro, para poder continuar:



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

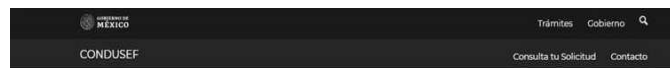


VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

4. Posteriormente deberá seleccionar la palabra **“Continuar”**, para ser acceder al portal en donde podrá, leer los alcances y objetivos del mismo, así como comenzar a realizar su registro:

8




Portal de Queja Electrónica

Objetivo Guía de Uso

Este portal tiene la finalidad de proporcionar al usuario de servicios financieros una ventanilla electrónica para el ingreso de su queja, la cual será gestionada con las Instituciones Financieras.

Es importante señalar que Condusef **NO PODRÁ** atender las solicitudes en las que:

- NO se trate de una Institución Financiera (por ejemplo, tarjetas emitidas por tiendas departamentales, créditos otorgados por empresas comerciales, etc.). En caso de que quieras corroborar si es una Institución financiera, podrás ingresar al Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros, [aquí](#).
 - NO se acredite una relación contractual con la Institución Financiera, lo cual se puede demostrar con un contrato firmado, con un estado de cuenta, con la póliza de seguro u otro documento que te haya proporcionado la Institución Financiera.
- Así mismo, no se podrá atender por este medio, quejas que correspondan a productos financieros o situaciones que:
- Involucren más de una Institución Financiera.
 - Que se trate un Posible Robo o Suplantación de Identidad en la contratación de productos o servicios financieros .
 - Que solicites la emisión del Reporte de Crédito Especial (Buro de Crédito).

Las causas anteriores se atenderán de manera personal en las Unidades de Atención correspondientes, por lo que es necesario que el Usuario acuda a la más cercana, para lo cual deberá programar una cita a través del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos CCAMER al tel. 55 53 400 999.



Datos del solicitante

• Persona Física ☒ Persona Moral

Nombre(s)* <input type="text"/>	Apellido Paterno* <input type="text"/>	Apellido Materno* <input type="text"/>
CURP* ¿Qué es CURP? <input type="text"/>	Correo Electrónico* <input type="text"/>	Confirmación de Correo Electrónico* <input type="text"/>
Teléfono Fijo* <input type="text"/>	Teléfono Móvil* <input type="text"/>	Confirmación del Teléfono Móvil* <input type="text"/>
Tipo de identificación* <input type="text"/>	Número de identificación* <input type="text"/>	

Domicilio del Usuario

CP* ¿Qué es CP? <input type="text"/>	Entidad Federativa* <input type="text"/>	Alcaldía/Municipio* <input type="text"/>
Colonia* <input type="text"/>	Calle* <input type="text"/>	Número Exterior* <input type="text"/>
Número Interior* <input type="text"/>		



Unidad de Atención de la CONDUSEF

Elige la Unidad de Atención a Usuarios de la CONDUSEF que desees realice el seguimiento de tu asunto, esto ayudará a que recibas la atención personalizada que necesitas. A continuación te presentamos las Oficinas más cercanas a tu domicilio.

Unidad de Atención a Usuarios* <input type="text"/>	Domicilio* <input type="text"/>
	Teléfono* <input type="text"/>
	Título* <input type="text"/>

Datos del Asunto

Datos de la Institución Financiera

Sector Financiero* <input type="text"/>	Institución Financiera* ¿Qué es IFI? <input type="text"/>	Producto* <input type="text"/>
Causa* <input type="text"/>	No. Póliza/Cuenta/Contrato/Tarjeta* <input type="text"/>	Monto de la queja (MOM)* <input type="text"/>
Hechos (0/4000)* <input type="text"/>		

Explica de forma clara el motivo de tu queja y asegúrate de incluir toda la documentación.

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/394/2024**

A continuación, se menciona la documentación soporte con la que deberá contar al momento de registrar su queja. Dichos documentos deberán verse claramente y tenerlos guardados en formato PDF o de manera digital para que acompañe su queja:

- Identificación Oficial.
- Documento que compruebe la relación contractual con la Institución Financiera (Estado de Cuenta, Contrato, Póliza, etc.)
- En caso de que utilice el Estado de Cuenta, este no deberá tener una antigüedad mayor a 3 meses, en el que se muestre el motivo de la queja.
- Algún documento que identifique claramente la problemática (Por ejemplo: la fecha en que se suscitó el problema, el monto reclamado y/u otros detalles que se consideren importantes).

5. Los documentos deberán subirse a la plataforma, en los apartados correspondientes y en donde se indica **“Seleccione archivo”**:

CONDUSEF

Trámites Gobierno

Consulta tu Solicitud Contacto

GENERAR FORMATO DE QUEJA

Verifica que todos los documentos que subas a la plataforma estén COMPLETOS y que sean legibles.

IDENTIFICACIÓN

Documento que permite comprobar la identidad de la persona que está ingresando la queja, es muy importante que el nombre coincida con el que aparece en el contrato, estado de cuenta, póliza u otro documento que adjuntas, y que esté digitalizado por ambos lados.

Selecionar archivo Ningún archivo

ESTADO DE CUENTA O SIMILAR

Documento oficial emitido por la Institución Financiera en donde se informa de los movimientos, operaciones, consumos o cargos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado o cualquier otro producto o servicio contratado con dicha institución.

Es muy importante que muestre tu nombre con el objeto de validar la relación contractual, en caso de que tu problemática pueda corroborarse en el mismo material con anterioridad para realizar un mejor análisis de tu queja.

Selecionar archivo Ningún archivo

FORMATO DE QUEJA

Documento que podrás descargar en este mismo portal, si deseas agregar más información en el mismo puedes hacerlo.

Es muy importante que lo descargues, lo firmes y lo vuelvas a cargar, ya que **NO PODRÁ** considerarse como válido a menos de que esté firmado, para evitar retrasos en la atención de tu queja.

Selecionar archivo Ningún archivo

No hay un ítem



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

Se sugiere revisar los datos que proporcione, ya que éstos quedarán plasmados en el formato de queja, que debe firmar y subir de nueva cuenta a la plataforma. En ese sentido, y de no faltar ningún dato se le dará trámite a la solicitud, realizando las acciones que la CONDUSEF, estime pertinentes [gestión electrónica o gestión ordinaria].

El procedimiento es muy ágil, sencillo, seguro y totalmente GRATUITO.

De igual forma, no se omite señalar que para poder presentar una reclamación deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo, esto de conformidad con el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En conclusión, los usuarios que tengan una problemática con cualquier Institución Financiera deberán presentar una reclamación ante esta Comisión Nacional, toda vez que en ejercicio de sus atribuciones la CONDUSEF únicamente puede solicitar a las Instituciones Financieras la información, documentación y elementos necesarios para resolver las controversias que los usuarios de servicios financieros a través de una reclamación planteen, empleando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

Robustece lo anterior, lo dispuesto en los artículos 11, fracciones II y III, 63, 67, segundo párrafo y 68, fracción III, de la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros y 39, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; en los que se faculta expresamente a esta Comisión Nacional para que en todo momento se solicite a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación presentada por los usuarios derivada de la contratación de un producto o servicio financiero; por lo que, los requerimientos que se realizan dentro del Procedimiento Conciliatorio que se desahoga en esta Comisión, se fundamentan en los siguientes artículos:

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

"Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

[...]

- II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;
- III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

11

contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

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,
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

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

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

[...]

Artículo 67.- [...]

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando **estén directamente relacionados con la reclamación.** [...]

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

[...]



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

12

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, **requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe; [...]**

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

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

[...]

VIII. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información, documentación y elementos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por la Ley y las demás disposiciones aplicables;

Asimismo, se menciona que, para cualquier duda o consulta adicional, la CONDUSEF ha dispuesto distintos canales de atención a distancia como son:

- **Chat en línea** disponible en el horario de 09:00 a 18:00 hrs, en la página oficial electrónica de CONDUSEF www.condusef.gob.mx
- **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER)**, marcando el número telefónico **55 53 400 999**, disponible en nuevo horario de 09:00 a 18:00 hrs (Línea telefónica para toda la República Mexicana)
- **Correo electrónico** asesoria@condusef.gob.mx.
- Visitando nuestra **página oficial de Internet:** www.condusef.gob.mx

Por lo antes expuesto, se informa que, del análisis realizado al contenido de la solicitud de información, se observa que **formula una consulta** teniendo 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 peticionado.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

13

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

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

² Publicada 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/394/2024**

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

14

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 obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita, ello en términos de lo 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



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Oficio número: VJ/UT/394/2024

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:

15

“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/394/2024**

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