

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

RECIBIDO

02 OCT. 2015

Secretaría de la
PRESIDENCIA



Presidencia

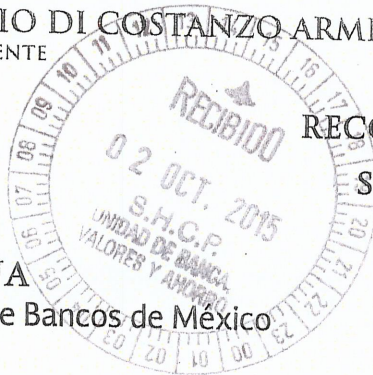
Octubre 2, 2015

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"



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

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE



RECOMENDACIÓN GENERAL NO. 2 SOBRE EL ROBO DE IDENTIDAD

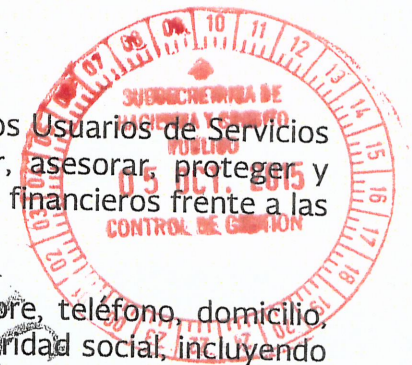
LIC. LUIS ROBLES MIAJA

Presidente de la Asociación de Bancos de México
Presente

Con fundamento en los artículos 4º, 11, fracción IX; 16 y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 1 y 10 del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional y,

CONSIDERANDO

1. Que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene, entre otras facultades las de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros frente a las instituciones financieras.
2. Que la identidad la constituyen los datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.
3. Que toda persona que obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de la identidad de otra, usualmente emplea la información obtenida para contratar productos y servicios financieros a nombre de la persona a quien suplanta.
4. Que de acuerdo a la información con que cuenta esta Comisión Nacional, durante el primer semestre de 2015 las reclamaciones asociadas a un posible Robo de Identidad se han incrementado en un 40%, con respecto al mismo periodo del año 2014, al pasar de 20,168 a 28,258.
5. Que las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito señalan que las instituciones bancarias deben establecer mecanismos de identificación de sus clientes.
6. Que el robo de identidad se ha incrementado considerablemente, afectando cada vez más a las personas dada la complejidad y dificultad que implica acreditar que personas distintas adquirieron productos o servicios a su nombre, mientras ellas se ven afectados en su patrimonio e historial crediticio.



MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

7. Que el robo de identidad constituye una situación desgastante para las víctimas, al intentar probar hechos o acciones que no cometió como son no haber solicitado un producto o servicio financiero, o no haber adquirido deudas por las cuales se les realiza un cobro indebido.
8. Que resulta necesario reforzar las medidas de seguridad que permitan identificar plenamente a los usuarios que soliciten la contratación de productos o servicios financieros, a fin de inhibir el robo de identidad dentro del sistema financiero mexicano.

Por lo expuesto, y con la finalidad de proteger los intereses de los usuarios en la contratación y uso de un producto o servicio financiero, se emiten las siguientes:

RECOMENDACIONES GENERALES

PRIMERA. Tomar las medidas necesarias para verificar la autenticidad y legalidad de las identificaciones que los clientes presenten para la contratación y uso de un producto o servicio financiero, considerando aquellos documentos de identificación previstos en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.

SEGUNDA. Implementar como acción conjunta con los establecimientos afiliados y comisionistas de dichas instituciones, requerir a los clientes una identificación al momento de realizar la operación solicitada.

TERCERA. Revisar permanentemente las medidas de seguridad en sus sistemas y procesos de manejo de información, a fin de asegurar la inviolabilidad de los datos personales de los usuarios.

CUARTA. Verificar que los terceros con los que compartan sus bases de datos se hagan responsables del correcto uso y salvaguarda de la información.

QUINTA. Ampliar la difusión por parte de las Instituciones Financieras, de los elementos básicos para prevenir e inhibir el robo de identidad.

A T E N T A M E N T E

c.c.p. Dr. Fernando Aportela Rodríguez.- Subsecretario de Hacienda y Crédito Público.- Presente
Lic. Jaime González Aguadé.- Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.- Presente
Lic. Narciso Antonio Campos Cuevas.- Jefe de la Unidad de Banca Valores y Ahorro de la SHCP.- Presente

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

Caruse

CARSSA - BANAMEX
OFICIALIA
RECIBIDO
17 JUN 2015
SEDE -SANTA FE

ING. ERNESTO TORRES CANTÚ
DIRECTOR GENERAL DE BANAMEX
Presente.

Asunto: Recomendación para la adecuada implementación del Procedimiento de Gestión Electrónica.

RECIBO 1 SOGRIE
CERRADO SIN VALIDAR CONTENIDO
Fecha: 17-06-2015 CARSSA

COPE CHYR

Con fundamento en los artículos 1º, 3º, 4º, 5º, 11, fracción IX; 16, y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; así como 1º, 3º, fracción II y 10 del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, y

CONSIDERANDO:

1. Que el objeto prioritario de la CONDUSEF es 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.
2. Que este Organismo tiene la facultad, de conformidad con lo que dispone el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se susciten entre un Usuario y una Institución Financiera, antes de iniciar con los procedimientos de conciliación y arbitraje previstos en la misma Ley; lo cual se realiza a través del procedimiento de "Gestión electrónica" y con ayuda de la herramienta electrónica del Sistema de Gestión Electrónica (SIGE).
3. Que la CONDUSEF celebra convenios de colaboración con las Instituciones Financieras para utilizar el SIGE.
4. Que el 6 de mayo de 2008, Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex y esta Comisión Nacional celebraron un convenio de colaboración del SIGE, el cual tiene por objeto establecer las bases de colaboración, tendientes a lograr la atención y, en su caso, la solución de las controversias de sus Usuarios de servicios financieros.
5. Que con base en los convenios del SIGE, las Instituciones Financieras cuentan con un término de veinte días para emitir una resolución, contado a partir del día en que conoce del asunto y, en su caso, solicitar una prórroga con la finalidad de obtener mayores elementos de análisis para emitir una resolución debidamente sustentada al Usuario.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

6. Que durante el primer trimestre de 2015, el comportamiento del Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, a través del SIGE, arroja los siguientes resultados:
- De un total de 7 030 asuntos concluidos a través del SIGE, el 14% de los asuntos presentados en su contra, se cerraron por vencimiento del término otorgado para emitir una resolución al Usuario, lo que implica que en 993 casos se haya quedado en estado de indefensión.
 - De ese mismo total, en el 13.8% la Institución solicitó prórroga con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario, lo que no sólo implicó un tiempo mayor de resolución al estándar establecido, sino además que en el 68.7% se le resolvió al Usuario en sentido negativo, es decir, 666 casos.
 - Un tema relevante en materia de defensa de los derechos de los Usuarios, es que en 239 de los casos, la Institución emitió en el SIGE una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por un incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.
 - En el 86.7% de los asuntos en los que la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en gestión electrónica, 982 casos obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía SIGE es que el asunto del Usuario no llegue a este proceso legal, lo que hace suponer que esta Institución no está tomando con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar revisando los asuntos con el debido esmero y cuidado.

Este tema es particularmente delicado, ya que en muchos casos el Usuario se desalienta a continuar con un proceso que toma tiempo y esfuerzo, aun cuando en el fondo podría tener la razón como ya se ha señalado.

De lo anterior se desprende que al primer trimestre del año, al igual que los resultados de año 2014, la calidad de los asuntos atendidos por parte del Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, a través del SIGE disminuyó y la cantidad de prórrogas y asuntos vencidos se incrementó considerablemente, en detrimento del servicio que se debe prestar a los Usuarios y de los objetivos del propio Convenio.

Finalmente, menciono a Usted que los resultados comentados ya ubican a esa Institución Financiera en los últimos lugares de desempeño en el servicio de atención, dentro de un total de 30 bancos que tienen celebrado Convenio de SIGE.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite las siguientes:

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Que Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, dé cumplimiento a los compromisos adquiridos en el convenio de colaboración celebrado con esta Comisión Nacional el 6 de mayo de 2008, en beneficio de sus propios Clientes.

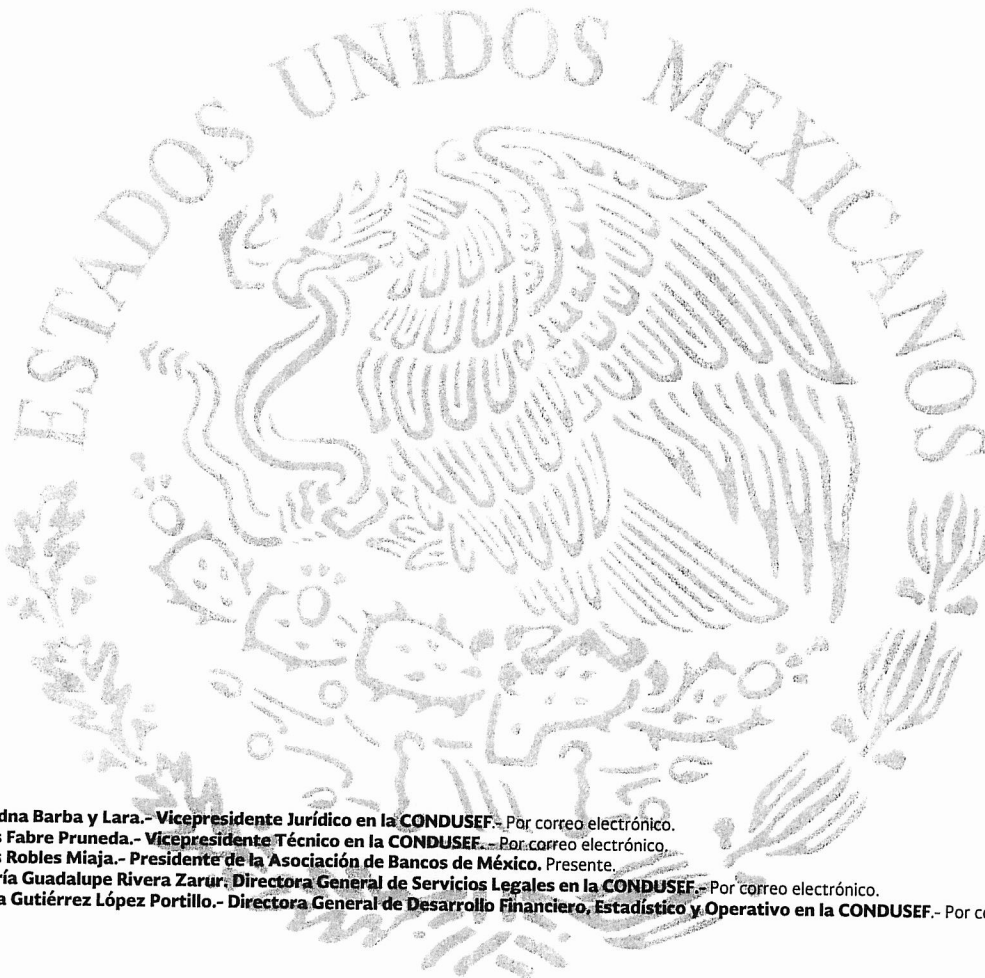
MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

SEGUNDA. Que Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, contribuya a la adecuada implementación, preservación y fortalecimiento del SIGE, resolviendo las controversias dentro de los términos establecidos, y dando cumplimiento a los compromisos adquiridos para con sus Usuarios dentro de dicho procedimiento.

TERCERA. Que Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, establezca a la brevedad las acciones necesarias para subsanar las desviaciones e inadecuados procedimientos que se están siguiendo y que provocan un perjuicio a sus Usuarios, con el consecuente efecto a su imagen institucional.

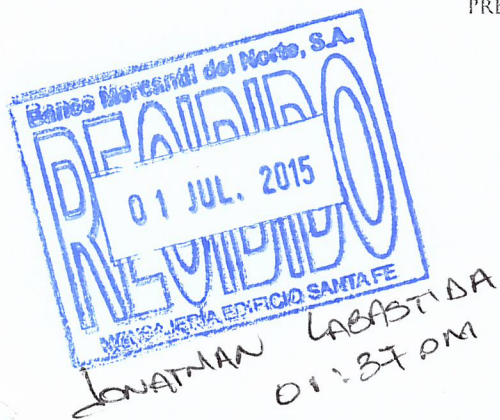


ATENTAMENTE



C.c.p. Mtra. Edna Barba y Lara.- Vicepresidente Jurídico en la CONDUSEF.- Por correo electrónico.
Lic. Luis Fabre Pruneda.- Vicepresidente Técnico en la CONDUSEF.- Por correo electrónico.
Lic. Luis Robles Míajala.- Presidente de la Asociación de Bancos de México. Presente.
Lic. María Guadalupe Rivera Zarur.- Directora General de Servicios Legales en la CONDUSEF.- Por correo electrónico.
Lic. Sara Gutiérrez López Portillo.- Directora General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo en la CONDUSEF.- Por correo electrónico.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Asunto: Informe sobre robo de información.

LIC. JOSÉ MARCOS RAMÍREZ MIGUEL
DIRECTOR GENERAL
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCIÓN DE
BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE
P R E S E N T E

En fecha reciente esta Comisión Nacional tuvo conocimiento, a través de notas periodísticas, de la sustracción ocurrida entre finales del año pasado y principios del actual, de datos confidenciales de un número indeterminado de clientes de esa institución, la cual pudo ocurrir durante el proceso de actualización en su plataforma tecnológica.

En la misma nota se indica que el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, entre otras cosas, "Reconoció que Banorte fue quien notificó a la CNBV del suceso y por ello, la autoridad inició un proceso de verificación".

Por lo anterior, en uso de sus facultades, esta Comisión Nacional realizó un análisis de las reclamaciones de esa institución financiera con impacto monetario contenidas en el Reporte Regulatorio R27 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en donde se detectó lo siguiente:

En el periodo enero marzo de 2015, se observó que 80,240 reclamaciones que representan el 67% del total, pueden ser imputables a un posible fraude.

En particular destaca el incremento que tuvo la causa "Producto No Reconocido" que si bien tiene una participación del 1% con respecto al total de reclamaciones de la institución, el aumento fue de 366% con respecto al año inmediato anterior, ya que para el primer trimestre del 2014 se tenían 218 reclamaciones, mientras que para 2015, la cifra aumentó a 1,015.

JOAQUÍN ALVAREZ
01/07/15

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

Lo anterior pudiera derivarse de la problemática que tuvo esa institución en el robo de datos de sus clientes.

El siguiente cuadro muestra la evolución en el nivel de reclamaciones que se reportaron y que pudieran ser imputables a un posible fraude.

CAUSAS IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE

Causa de reclamación	Evolución primer trimestre		Participación %	Variación %
	2014	2015		
Cargo no reconocido por Consumos No Efectuados	49,443	72,830	91	47
Retiro No Reconocido	4,128	5,120	6.5	24
Cheques Mal Negociados	782	1,182	1.5	51
Producto No Reconocido	218	1,015	1	366
Transferencia No Reconocida	247	54	0	-78
Inconformidad por Alteración en Pagarés	35	39	0	11
TOTAL	54,853	80,240	100	46

En relación a las reclamaciones imputables a un posible robo de identidad, se observa que la causa que tuvo un incremento relevante del 3 700%, es en donde el Usuario no reconoce haber celebrado un contrato con la institución; seguida de la Apertura de cuenta y Créditos no solicitados por el Usuario con variaciones del 850% y 494% respectivamente, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE**RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD**

Causa de Reclamación	Evolución Enero-mayo		Participación %	Variación %
	2014	2015		
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	17	101	64	494
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	1	38	24	3 700
Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio	2	19	12	850
TOTAL	20	158	100	790

En tal virtud, es preocupación de esta Comisión Nacional conocer del impacto que tuvo la información sustraída y las acciones que esa institución financiera está llevando a cabo a fin de dar una solución a la problemática en comento, por lo que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 11, fracciones VI, XXXII y XLIV, 53, 92 Bis y 92 Bis I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, solicitamos remitir la siguiente información:

1. Número estimado de clientes afectados.
2. El tipo de información que contenían las bases de datos sustraídas, de carácter personal (nombre, domicilio, RFC, teléfono, etc.) y/o información relacionada con sus operaciones bancarias (producto, número de cuenta, claves confidenciales, monto de la operación, entre otras).
3. Acciones preventivas y correctivas que ha implementado esa institución en temas de protección al Usuario sujeto a un mal uso de su información derivada de la sustracción de la base de datos.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

Lo anterior, con la finalidad de que esta Comisión Nacional analice la conveniencia de dar a conocer entre los Usuarios las medidas preventivas que deberían tomar para evitarse un posible fraude y, en su caso, promueva acciones para facilitar la resolución a las reclamaciones derivadas de este hecho.

La información y documentación solicitada, se deberá proporcionar por escrito en un **plazo improrrogable de 10 días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente.

Se apercibe a esa Institución Financiera que en caso de no presentar la información y documentación en la forma y términos requeridos por esta Comisión Nacional, se hará acreedora a las sanciones establecidas en los artículos 94, fracción II y 98 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 3, 4, 5, 10 y 26 fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 1, 3, fracción II, 10 y 27 último párrafo del Estatuto Orgánico vigente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.



Atentamente

C.c.p. Lic. Luis Fabre Pruneda.- Vicepresidente Técnico. CONDUSEF. Para su conocimiento por correo electrónico. Presente.
Mtra. Edna Barba y Lara. Vicepresidente Jurídico. CONDUSEF. Para su conocimiento por correo electrónico. Presente.