



### ACUERDO DE INEXISTENCIA

El Comité de Información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en los artículos 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y 70 de su Reglamento; así como en cumplimiento a lo ordenado por la resolución dictada dentro del expediente 3427/11, expide la presente resolución de inexistencia de la información solicitada, con base en los siguientes:

### ANTECEDENTES

1. El 3 de mayo de 2011, se recibió la solicitud de información número 0637000010311, a través de la cual se requirió a la Unidad de Enlace de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), textualmente lo siguiente:

**"Buenas tardes. El motivo de este e-mail, es para consultar el numero de quejas que se han interpuesto ante la Condusef sobre los productos de asistencia que ofrecen las instituciones financieras principalmente "BANORTE Y BANAMEX"."** (SIC)

2. El 1° de junio del año en curso, por medio del sistema INFOMEX y del correo electrónico establecido para tal efecto, la Unidad de Enlace de la CONDUSEF entregó al solicitante la siguiente información proporcionada por la Dirección General de Desarrollo Financiera, Estadístico y Operativo perteneciente a la Vicepresidencia Técnica de esta Comisión Nacional:

*... cuadro con información de las controversias (quejas) que se han presentado en CONDUSEF en el año de 2011 detallando los productos financieros.*

<b>Producto Financieros</b>	<b>Banorte</b>	<b>Banamex</b>	<b>Total</b>
Tarjeta de crédito	842	7,661	8,503
Tarjeta de débito	244	1,963	2,207
Créditos personales	66	928	994
Cheques	144	438	582
Cuenta de Ahorro	61	505	566
Cuenta de nómina	103	251	354
Créditos hipotecarios	92	117	209
Crédito de nómina	42	143	185
Cajero automático	64	117	181
Crédito al auto	70	57	127
Créditos simples	11	100	111



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

COMITÉ DE INFORMACIÓN

<i>Información General</i>	22	87	109
<i>Valores e Instrumentos de Inversión</i>	25	72	97
<i>Servicios en sucursal y/o UNE</i>	7	21	28
<i>Terminal Punto de Venta</i>	10	8	18
<i>Domiciliación</i>	4	11	15
<i>Créditos y Préstamos refaccionarios</i>	1	13	14
<i>Créditos y préstamos de habilitación y avío</i>	3	9	12
<i>Corresponsales Bancarios</i>	1	6	7
<i>Actualización de historial crediticio</i>	3	2	5
<i>Banca Móvil</i>	1	3	4
<i>Cajas de seguridad</i>	0	3	3
<i>Crédito</i>	2	0	2
<b>Total</b>	<b>1,818</b>	<b>12,515</b>	<b>14,333</b>

- En fecha 7 de julio de 2011, se recibió el Acuerdo que admitió a trámite el recurso de revisión expediente 3427/11, interpuesto en contra de la respuesta recaída a la solicitud número 0637000010311, y mediante el cual el solicitante argumentó que la información proporcionada no estableció un rubro que hiciera referencia a los "servicios de asistencia" de las instituciones financieras Banamex y Banorte.
- La Unidad de Enlace mediante escrito de fecha 15 de julio de 2011, en respuesta al recurso de revisión, hizo valer que la información proporcionada al solicitante es la única existente en sus registros y a la fecha no tiene registro alguno de productos de "asistencia" de las instituciones financieras requeridas.
- El 7 de septiembre del año en curso, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) determinó resolver modificar la respuesta emitida a la solicitud 0637000010311, para que el Comité de Información de la CONDUSEF declare formalmente la inexistencia de la información de conformidad con lo dispuesto por los artículos 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y 70, fracción V de su Reglamento.

#### CONSIDERANDO

**PRIMERO.-** Que el artículo 42 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en su primera parte a la letra señala:

*"Las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar documentos que se encuentren en sus archivos...."*



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

COMITÉ DE INFORMACIÓN

**SEGUNDO.-** Que la Unidad Administrativa que pudiera tener la información solicitada de acuerdo con el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional informó que en sus archivos únicamente existe la información proporcionada en el cuadro de controversias que detalla los productos financieros de Banamex y Banorte.

**TERCERO.-** Que el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos determinó modificar la respuesta emitida a la solicitud 0637000010311, para que este Comité de Información declare formalmente la inexistencia de la información de conformidad con lo dispuesto por los artículos 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y 70, fracción V de su Reglamento.

Este Comité emite la siguiente:

### RESOLUCIÓN

**UNICO.-** Se confirma que en esta Comisión Nacional NO existe la información requerida mediante la solicitud número **0637000010311**.

Por lo anterior, gírese instrucciones a la Unidad de Enlace a efecto de que por su conducto se notifique de lo anterior al solicitante en los términos previstos en el considerando Sexto de la resolución dictada dentro del expediente 3427/11.

### El Comité de Información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

México D.F., a 14 de Septiembre de 2011.

**Ing. Pancrasio Ramón  
Huergo Roffiel**  
Director General de Bienes y  
Servicios

En sustitución del Vicepresidente  
de Planeación y Administración de  
acuerdo al punto 8 de los criterios y  
lineamientos bajo los cuales  
funciona el Comité de Información  
de la CONDUSEF.

**Lic. Manuel Gallo Jiménez**  
Titular del Órgano Interno de  
Control

**Lic. José María Aramburu  
Alonso**  
Titular de la Unidad de  
Enlace  
Presidente del Comité  
de Información