

ACI- 008/15

ACUERDO DE INEXISTENCIA

El Comité de Información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad con el artículo 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, expide la presente resolución de inexistencia de la información solicitada, con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

1. El 9 de enero de 2015, se recibió por medio del sistema INFOMEX, la solicitud de información número **0637000000715**, a través de la cual se requirió textualmente lo siguiente:

“Número de cuentas que han reclamado por supuesto fraude de la empresa Ficrea, en los últimos seis años. Desglosado por mes, monto de la cuenta y Estado donde fue aperturada la cuenta” (sic)

2. Mediante el folio DGEV/E28/15 de fecha 27/01/2015 por medio del sistema de Control de Gestión de la CONDUSEF, la Unidad de Enlace solicitó a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo la información requerida mediante el número de solicitud **0637000000715**, con el fin de proporcionarla al solicitante en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
3. En respuesta al folio DGEV/E28/15 de fecha 27/01/2015, la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo con fecha 4 de febrero del presente, informó lo siguiente:

*“No se tiene un registro formal de las cuentas que han reclamado por supuesto Fraude. Lo que sí puede proporcionar es el número de Consultas y/o reclamaciones recibidas relacionadas con la Institución Ficrea, S. A. de C.V., S.F.P. *Controversias y Reclamaciones recibidas por mes, únicamente se tiene recibidas en el periodo Enero-Diciembre 2014. *Principales Causas de reclamación. *Asesorías recibidas, únicamente se tiene registrado éste Proceso en los periodos 2010, 2011, 2012, 2013 y Enero Diciembre 2014.*

Nota. No se recibieron quejas y/o reclamaciones en periodos anteriores a 2014.





**Controversias y Reclamaciones recibidas
Ficrea, S. A. de C.V., S.F.P.**

Causa/Mes	febrero	abril	mayo	junio	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Negativa a devolver los recursos invertidos	0	0	0	0	0	0	104	104
Recursos no entregados	0	1	1	0	0	0	5	7
Solicitud de devolución de recursos ahorrados no atendida	0	0	0	0	0	0	6	6
Orientación sobre el funcionamiento de los productos financieros	0	0	0	0	1	0	2	3
Depósito no aplicado total o parcialmente	0	0	0	0	0	0	3	3
Inconformidad al saldo del crédito o al cobro de amortizaciones	1	0	0	1	0	0	0	2
Cargos no reconocidos en la cuenta	0	0	0	0	1	0	1	2
Relacionado con otro Sector	0	0	0	0	0	0	1	1
Inconformidad por la negativa a proporcionar estados de cuenta	0	0	0	1	0	0	0	1
No hubo documento por escrito, del acuerdo de pago, negociación o reestructuración del crédito, préstamo o financiamiento	0	0	0	0	0	1	0	1
Total general	1	1	1	1	2	1	122	130

**Acciones de Defensa recibidas
Ficrea, S. A. de C.V., S.F.P.**

Enero-Diciembre 2014

Información sobre productos y servicios financieros	3,014
Inversiones a plazos	171
Cuenta de ahorro	31
Crédito personal	21
Crédito y préstamo	10
Tarjeta de crédito	1
Relacionado con otro sector	1
Total general	3,849

Enero-Diciembre 2013

Información sobre productos y servicios financieros	76
Crédito personal	2
Crédito y préstamo	1
Total general	79

Enero-Diciembre 2012

Información sobre productos y servicios financieros	40
-----------------------------------------------------	----

Enero-Diciembre 2011

Información sobre productos y servicios financieros	0
Inversiones a plazo	1
Total general	10

Enero-Diciembre 2010

Información sobre productos y servicios financieros	2
Inversiones a plazo	1
Total general	3

.” (sic)

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que la Unidad de Enlace requirió la información a la Unidad Administrativa que pudiera tener la información solicitada de acuerdo con el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 70, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

SEGUNDO.- Que del informe proporcionado por la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo de este Organismo, se desprende que después de una búsqueda exhaustiva del documento, no existe la información solicitada como se requiere en la solicitud

número **0637000000715**, toda vez que dicha información nunca fue generada por la Unidad Administrativa aludida.

TERCERO.- Que el artículo 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, establece que en el supuesto de no encontrarse la información solicitada, el Comité de Información analizará el caso y de ser procedente expedirá una resolución que comunique al solicitante la inexistencia de dicha información.

Con base en lo anteriormente expuesto, este Comité:

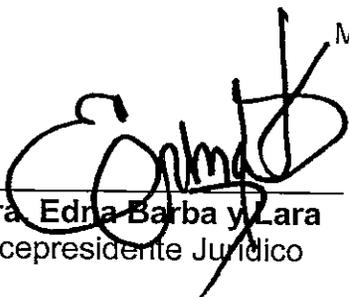
RESUELVE

PRIMERO.- El Comité de Información analizó la respuesta de la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, por lo que determina confirmar la inexistencia de la información requerida a través de la solicitud número **0637000000715**, ya que después de realizar una búsqueda exhaustiva en los expedientes de la Unidad Administrativa no se encontró el documento que pudiera atender la petición del solicitante.

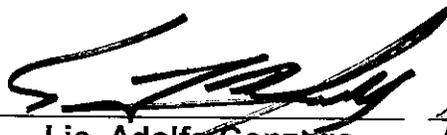
SEGUNDO.- Tórnese instrucciones a la Unidad de Enlace a efecto de que por su conducto se notifique al solicitante la inexistencia de la información requerida en los términos previstos en la presente resolución.

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

México D.F., a 27 de Febrero de 2015.



Mtra. Edna Barba y Lara
Vicepresidente Jurídico



**Lic. Adolfo Gonzaga
Rodríguez Méndez**
Titular del Órgano Interno de
Control



**Lic. Gerardo Francisco
Calvillo Anaya**
Titular de la Unidad de
Enlace
Presidente del Comité
de Información

ACI- 007/15

ACUERDO DE INEXISTENCIA

El Comité de Información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad con el artículo 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, expide la presente resolución de inexistencia de la información solicitada, con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

1. El 28 de enero de 2015, se recibió por medio del sistema INFOMEX, la solicitud de información número **0637000002015**, a través de la cual se requirió textualmente lo siguiente:

“SOLICITO SE ME PROPORCIONE VÍA ELECTRONICA, COPIA DEL DOCUMENTO, ORDEN O INTRUCCION QUE HAYA RECIBIDO EL PERSONAL DE LA OFICINA DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CONDUSEF EN LA QUE SE ORDENE INDICAR A LOS USUARIOS QUE PIDAN INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS, AFORES E INCLUSO OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES A LO QUE ELLOS DENOMINAN "MODULO DE ACCESO A LA INFORMACION (IFAI)" OTORGANDO LA DIRECCION DE INSURGENTES SUR 1735 COLONIA GUADALUPE INN C.P. 01020 MEXICO D.F. (ESTACION METROBUS JOSE MARIA VELASCO) TEL 0155 14542060.

EL DATO QUE LA CONDUSEF OTORGA ES FALSO, PUES ESE DOMICILIO CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA, INCLUSO EL TELÉFONO QUE INDICAN ES FALSO

**MODULO DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN. (IFAI)**

Av. Insurgentes Sur 1735, col. Guadalupe
Inn, Álvaro Obregón, C. P. 01020, México
D.F. (ESTACION METROBUS JOSE MARIA
VELASCO) TEL: 0155-14542060,

” (sic)

2. Mediante el folio DGEV/E31/15 de fecha 30/01/2015 por medio del sistema de Control de Gestión de la CONDUSEF, la Unidad de Enlace solicitó a la Dirección General de Delegaciones Centro- Occidente la información requerida mediante el número de solicitud **0637000002015**, con el fin de proporcionarla al solicitante en cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

3. En respuesta al folio DGEV/E31/15 de fecha 30/01/2015, la Dirección General de Delegaciones Centro- Occidente con fecha 5 de febrero del presente, informó lo siguiente:

“Sobre el particular, hacemos de su conocimiento que después de una búsqueda exhaustiva en los archivos de esta Unidad Administrativa, no se cuenta con la información que se solicita en términos del artículo 3 fracción V y 42 del mismo ordenamiento referido.

No obstante, podrá encontrar información de nuestras oficinas de atención en la página Institucional en internet www.condusef.gob.mx o en la liga <http://www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atencion> donde se despliega el nombre del Titular y domicilio de las Delegaciones Estatales y Metropolitanas.

Lo anterior, se hace de su conocimiento con fundamento en los artículos 3, fracción XV, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, 5 y 11, fracciones I y VI, primer párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; así como en los artículos 3, fracción IV, inciso g), y 13, fracción VII y XI, del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional.” (sic)

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que la Unidad de Enlace requirió la información a la Unidad Administrativa que pudiera tener la información solicitada de acuerdo con el Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 70, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

SEGUNDO.- Que del informe proporcionado por la Dirección General de Delegaciones Centro-Occidente de este Organismo, se desprende que después de una búsqueda exhaustiva del documento, no existe la información solicitada como se requiere en la solicitud número **0637000002015**, toda vez que dicha información nunca fue generada por la Unidad Administrativa aludida.

TERCERO.- Que el artículo 46 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, establece que en el supuesto de no encontrarse la información solicitada, el Comité de Información analizará el caso y de ser procedente expedirá una resolución que comunique al solicitante la inexistencia de dicha información.

Con base en lo anteriormente expuesto, este Comité:

RESUELVE

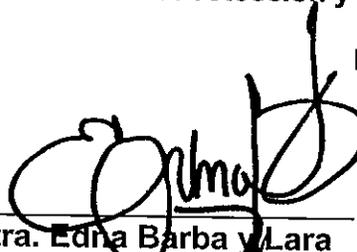
PRIMERO.- El Comité de Información analizó la respuesta de la Dirección General de Delegaciones Centro- Occidente, por lo que determina confirmar la inexistencia de la información requerida a través de la solicitud número **0637000002015**, ya que después de realizar una búsqueda exhaustiva en los expedientes de la Unidad Administrativa no se encontró el documento que pudiera atender la petición del solicitante, toda vez que el documento nunca fue generado.



SEGUNDO.- Tórnese instrucciones a la Unidad de Enlace a efecto de que por su conducto se notifique al solicitante la inexistencia de la información requerida en los términos previstos en la presente resolución.

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

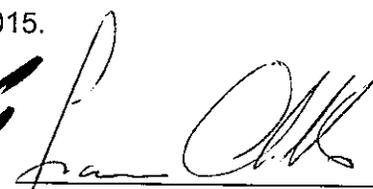
México D.F., a 9 de Febrero de 2015.



Mtra. Edna Barba y Lara
Vicepresidente Jurídico



**Lic. Adolfo Gonzaga
Rodríguez Méndez**
Titular del Órgano Interno de
Control



**Lic. Gerardo Francisco
Calvillo Anaya**
Titular de la Unidad de
Enlace
Presidente del Comité
de Información