



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con domicilio en Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100 es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Qué datos personales solicitamos y para qué fines?

Los datos personales que solicitamos los utilizaremos para las siguientes finalidades:

Finalidad	¿Requieren consentimiento del titular?	
	NO	SÍ
Brindar asesoría técnica y jurídica al usuario de servicios financieros.		X
Gestionar ante las Instituciones Financieras a través de cualquier medio de comunicación, las reclamaciones, consultas, aclaraciones, quejas y controversias planteadas por los usuarios de servicios financieros, a fin de lograr un arreglo pronto y concreto entre las partes.		X
Llevar a cabo el procedimiento de conciliación entre las Instituciones Financieras y los usuarios, a efecto de proteger los intereses de estos últimos.		X
Analizar y determinar, previa solicitud del usuario, la emisión del Dictamen, que contenga una valoración técnica y jurídica de su asunto, en caso de ser procedente.		X
Analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de defensoría legal gratuita.		X
Brindar el servicio de Defensa Legal Gratuita, en los casos en que éste se autorice, el cual comprende entablar las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales.		X





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

Brindar la asistencia jurídica en materia penal, estudio del expediente y elaboración de la denuncia para presentarse ante el Ministerio Público.		X
Verificar que el desarrollo del procedimiento de conciliación se realice conforme a la normatividad y emitir las observaciones correspondientes en caso de que se detecten irregularidades.		X
Desarrollar el procedimiento de sanción correspondiente en los supuestos en los que, a juicio de la CONDUSEF, las Instituciones Financieras contravengan las disposiciones aplicables.		
Resolver el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones emitidas por la CONDUSEF.	X	
Realizar estadísticas sobre la atención y seguimiento de las reclamaciones presentadas por los usuarios.		X
Registrar las reclamaciones y digitalizar los documentos que integran el expediente, para dar seguimiento y desahogo del procedimiento que corresponda.	X	
Envío de mensajes de texto e información en materia de educación y protección financiera.		X
Resguardar el expediente del usuario en el archivo.	X	
Substanciar el Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Estado.		X

A efecto de llevar a cabo las acciones para proteger y defender a los Usuarios de Servicios Financieros frente a las Instituciones Financieras para las finalidades antes descritas, se requiere recabar el consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales de estos, por lo que deberá otorgarse al momento de solicitar la intervención de la CONDUSEF con motivo de la presentación de reclamaciones, consultas, aclaraciones, quejas y controversias planteadas por los usuarios de servicios financieros, por lo que se





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

deberá requisitar el formato correspondiente, en caso de no otorgar su consentimiento expreso, no será posible dar trámite a su solicitud.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, se solicitarán los siguientes datos personales:

Datos del usuario de servicios financieros.

- **Datos de identificación:**
 - Nombre.
 - Firma o rúbrica.
 - Sexo.
 - Nacionalidad.
 - Edad.
 - Estado civil.
 - Ocupación.
 - Lugar de nacimiento.
 - Registro Federal de Contribuyentes.
 - Fecha de nacimiento.
 - Clave Única de Registro Poblacional.
 - Parentescos.
 - Número de pasaporte.
 - Número de licencia para conducir.
 - Fotografía.
 - Clave de elector
- **Datos académicos:**
 - Escolaridad.
- **Datos de localización:**
 - Domicilio,
 - Teléfono.
 - Correo electrónico
- **Datos patrimoniales:**
 - Información bancaria
 - Información financiera
 - Dependientes económicos
 - Hábitos o preferencias de consumo.
 - Propiedad de bienes muebles e inmuebles
 - Información Fiscal





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

- Ingresos y egresos
- Seguros, fianzas, afores y servicios contratados

Datos del representante legal o apoderado de la Institución Financiera.

- **Datos de identificación:**
 - Nombre.
 - Firma o rúbrica.
 - Sexo.
 - Nacionalidad.
 - Edad.
 - Fecha de nacimiento.
 - Clave Única de Registro Poblacional.
- **Datos académicos:**
 - Escolaridad
- **Datos de localización:**
 - Domicilio.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección:

- **Datos referentes al Estado de salud.**
 - Tipo de sangre.
 - Padecimientos.
 - Enfermedades.
 - Análisis Clínicos.
 - Diagnósticos Médicos.
- **Datos biométricos.**
 - Huella digital.





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que realizamos las siguientes transferencias para las cuales requerimos de su consentimiento:

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Servicio Postal Mexicano	Notificar los documentos que se emiten en los procedimientos de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros.
Institución Financiera	Dar a conocer a la Institución Financiera el asunto de que se trate, a efecto de que se pronuncie al respecto y desahogue los requerimientos de información correspondientes.
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)	Tramitar ante la CONSAR las reclamaciones que impliquen un procedimiento contingente, a fin de que coadyuve en su solución conforme corresponda, por cualquier medio de comunicación.

En caso de que no desee que sus datos personales sean transferidos en aquellos casos que requieren su consentimiento podrá indicarlo mediante escrito presentado ante la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF ubicada en Avenida Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100.

Asimismo, le informamos que realizamos las siguientes transferencias para las cuales no requerimos de su consentimiento:





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Desahogar requerimientos de información derivados de las quejas que se presenten ante dicho organismo.
Órganos Jurisdiccionales Locales y/o Federales	Desahogar requerimientos de información. En caso de controversias judiciales, el ofrecimiento de elementos probatorios.
Ministerios Públicos Federales y Locales	Desahogar requerimientos de información derivada de la apertura de Carpetas de Investigación.
Fiscalía General de la República y Fiscalías Generales de Justicia	Elaboración de la denuncia para presentarse ante el Ministerio Público, en su caso.
Autoridades Fiscalizadoras	Proporcionar la información que sea requerida en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras.
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	Atender requerimientos de información relativos a quejas.
Integrantes de los diversos Comités constituidos para el ejercicio de las atribuciones conferidas a la CONDUSEF.	Conocer, aprobar y emitir opinión respecto de los asuntos que se les presenten.

¿Cuál es el fundamento para el tratamiento de datos personales?

El tratamiento de datos personales por parte de la CONDUSEF, se realiza con fundamento en los artículos 1, 2 fracción I y IV, 3, 4, 5, 6, 7, párrafo primero, 11 fracciones I, II, III, IV bis, V, VI, VII, VIII, XI, XIII, XX, XXI, XXIII, XXVI, XXVIII, XXXVIII, XXXIX, XL y XLIV, 12, 59 Bis 1, 60, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 68 Bis y 68 Bis 1, 85, 87, 88, 89, 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 1, 2, 3, fracciones III, IV, V, VI y VIII, incisos a), f), g), h); 4 fracciones I, numerales 1 incisos a) y b), 2 inciso b), 3, incisos a), b) y c); II numeral 1, inciso a), III, numerales 1, incisos a) y b), 2 incisos a), b) y c) y último párrafo, 5, 14, 15, 16 fracciones VI, VII, XXIX, XXVII, XXX, 17 fracción IV y 18 fracción III, 19 fracciones XXIV y XXX, 21 fracción XII, 22 fracciones I, II, III, IV, V, VII XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXVI, XXVII, XXVIII y XXX; 23, fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII; 24 fracciones I, II, V, VI, VII y VIII; 25 fracción I, II, III, IV y VI, 27 fracciones V y XII, 36 fracción XXI y XXII, 37 fracción I, II, V, VI, VII, VIII, IX, XV, XVI, XX, XXI, XXVI, XXXII y XXXIII, 38 fracción V y XV, 39 fracciones I, II, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXXVI, XLI y XLII y XLV, 40, 56, 61 y 62 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; artículo 2, fracciones II y LVII, artículo 6 de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de octubre de 2022.

¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante nuestra Unidad de Transparencia, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- a) Nombre de su titular: **Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia.**
- b) Domicilio: **Avenida de los Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100.**
- c) Correo electrónico: transparencia@condusef.gob.mx
- d) Número telefónico y extensión: **55 54 48-70-00, extensión 6124. 6364 y 6432**
- e) Otro dato de contacto:

Lic. Elizabeth Araiza Olivares
Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.

Persona facultada para recibir y dar trámite a las solicitudes de Información Pública, Acceso a Datos Personales, Recursos de Revisión y en todo lo relativo a las obligaciones a cargo de la unidad de Transparencia, con fundamento en los artículos 45, fracción VII, de la Ley General de transparencia y Acceso a la Información Pública y 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.





Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

Correo electrónico:

earaiza@condusef.gob.mx

Teléfono:

55 54 48 71 24

Asimismo, usted podrá presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse a los teléfonos antes referidos, o bien Vía Tel-INAI en el número: 800 835 43- 24

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. de los Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel: (55) 53 400 999 www.condusef.gob.mx



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

Ahora bien, tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan; con relación a una solicitud de cancelación, deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos; en el caso de la solicitud de oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición; finalmente si se trata de una solicitud de rectificación, se sugiere incluir los documentos que avalen la modificación solicitada.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en www.inai.org.mx

Los medios para dar respuesta a su solicitud serán los siguientes:

De conformidad con lo establecido en el numeral 90 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDPSP), la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos últimos medios.

La modalidad o medios de reproducción de los datos personales serán:

Según lo dispuesto en el numeral 92 de Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDPSP), la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:

Los previstos en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) y son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son





AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA).

recabados con motivo de para los procedimientos de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros (conciliación, dictamen, procedencia y defensa legal gratuita).

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante el INAI, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte www.inai.org.mx o llame al 800-835-43-24.

¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página electrónica de la CONDUSEF bajo el dominio <https://www.condusef.gob.mx/> en el apartado Protección de Datos Personales, localizado en el siguiente enlace electrónico: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1709&idcat=8>.

Otros datos de contacto: Página de Internet: www.condusef.gob.mx

Correo electrónico para la atención del público en general:
asesoria@condusef.gob.mx

Número telefónico para la atención del público en general, a través del **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER):**
[55 53 400 999](tel:5553400999)

Redes sociales:

- YouTube: CondusefOficial
- Twitter: @CondusefMX
- Facebook: CondusefOficial
- Instagram: condusefoficial
- TikTok: @condusefoficial

Última actualización 13 de enero de 2025

