



Oficio número VJ/DGSL/038/2022.
Ciudad de México, a 06 de junio de 2022.

Referencia: oficio número MDSPOPA/CSP/1841/2022 de fecha 5 de abril de 2022



DIP. HÉCTOR DÍAZ POLANCO,
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
DEL H. CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Donceles esq. Allende S/N Col. Centro Histórico,
C.P. 06010, Ciudad de México.

Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1º, 4º, 5º, 16, 26, fracción I y 28 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 3º, fracción IV, 4º, fracción I, numeral 2, 5º y 19, fracción XXVIII del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, y en atención al Punto de Acuerdo aprobado por el Pleno del H. Congreso de la Ciudad de México, en la sesión celebrada el 05 de abril de 2022, que establece:

“ÚNICO.- Se exhorta de manera respetuosa a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), para que, en el marco de sus atribuciones y en la medida de su suficiencia presupuestal, realice nuevos modelos de atención y de educación en la utilización de servicios de banca digital, para las personas adultas mayores, tendientes a disminuir, de manera efectiva, tanto las quejas como los robos y/o fraudes del cual son víctimas.”

Al respecto, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5º, segundo párrafo 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 (CONDUSEF), tiene entre otras, la facultad de promover y establecer programas educativos y de otra índole en materia de cultura financiera que alerten a la ciudadanía para prevenir fraudes, así como fomentar el uso adecuado de productos financieros.

Esta Comisión Nacional, consciente de las problemáticas a las que se enfrentan los adultos mayores, en virtud del desconocimiento sobre las características o funcionamiento de los productos y servicios financieros, y considerando el incremento de fraudes por medio de internet y aplicaciones móviles; ha implementado medidas preventivas para evitar que dicho sector de la población sea víctima de fraudes bancarios, a través de las siguientes acciones:

a) Difusión de boletines en la revista “Proteja Su Dinero”, de los siguientes artículos:

1. “Los fraudes no distinguen edad”
<https://revista.condusef.gob.mx/2021/08/los-fraudes-no-distinguen-edad/>





2. "¡Las finanzas personales no tienen edad!"
<https://revista.condusef.gob.mx/2020/02/la-finanzas-personales-no-tienen-edad/>
3. "Que los fraudes digitales no te sorprendan"
<https://revista.condusef.gob.mx/2020/08/que-los-fraudes-digitales-no-te-sorprendan/>
4. "¡Cuidado! fraudes al por mayor"
<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/consejos-de-seguridad>
5. "¿Quién ha clonado mi tarjeta?"
<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/consejos-de-seguridad/397-quien-ha-clonado-mi-tarjeta?highlight=WyJmcmF1ZGUlLCJiYW5jYXJpbyJd>
6. "¿Comprar en línea?"
<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/consejos-de-seguridad/913-comprar-en-linea?highlight=WyJmcmF1ZGUlLCJiYW5jYXJpbyJd>
7. "¿Conoces todo sobre fraudes financieros?"
<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/823-conoces-todo-sobre-fraudes-financieros?highlight=WyJkZWZyYXVkyWRvcml0>
8. "¿Cómo evitar un ciber fraude?"
<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/1032-como-evitar-un-ciber-fraude?highlight=WyJkZWZyYXVkyWRvcml0>

b) Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la Banca

La CONDUSEF y la Asociación de Bancos de México, suscribieron dicho documento para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la banca, estableciendo los principios éticos y las mejores prácticas para definir los estándares de una banca más social e incluyente con este sector de la población.

c) Portal de Fraudes Financieros

En el Portal de Fraudes Financieros, los usuarios pueden conocer los teléfonos, páginas de internet, correos electrónicos e instituciones falsas que son utilizadas para cometer fraudes, así como el modus operandi que utilizan para ello.

Asimismo, los usuarios pueden reportar los casos en que fueron víctimas de un fraude o bien, si identificaron un posible fraude al recibir un correo electrónico, una llamada o un mensaje de texto; lo anterior con la finalidad de prevenir a la población y evitar que sean víctimas.

El portal está disponible en la siguiente liga electrónica:

https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/index.php



d) Cuadernos de educación financiera

La Comisión Nacional ha difundido y distribuido un cuaderno que contiene textos de educación financiera con el título "¡Las finanzas personales no tienen edad! Guía de Educación Financiera para personas adultas mayores", con el cual se orienta a dicho sector de la población en específico sobre una buena planeación y el correcto manejo de sus finanzas personales; información para evitar ser víctima de fraude y cómo usar el cajero automático. Dicho cuaderno, en su versión electrónica, puede ser consultado por cualquier persona sin importar su ubicación en la siguiente liga:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/542525/cuadernillo_Personas_Mayores.pdf

Aunado a lo anterior, de manera continua se publican videos e infografías en las páginas de **Twitter: @CondusefMX, Facebook: condusefoficial, Instagram: @condusefoficial, Tiktok: @condusefoficial** y el **canal de Youtube: CondusefOficial**, con que cuenta la CONDUSEF, ello tomando en consideración que las redes sociales son medios masivos de comunicación, que permiten que la información sea vista por quienes la requieren o cualquiera que tenga acceso a ellas, incrementando con ello la difusión de la información en materia de educación financiera.

Finalmente, es importante señalar que esta Comisión difunde de manera permanente y preventiva información con el fin de orientar y alertar al público, para evitar que sean víctimas de algún fraude financiero, además de brindar asesoría a los usuarios que hayan sido víctimas de estas conductas, por lo que la CONDUSEF reafirma y mantiene su compromiso para promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras.

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

Atentamente,
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS LEGALES



RODRIGO J. GARCÍA ISLAS LEAL



C.c.p. Lic. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar. Vicepresidenta Jurídica. Por correo electrónico.
JAKO/VPM/MRB/FFET

