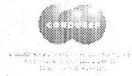
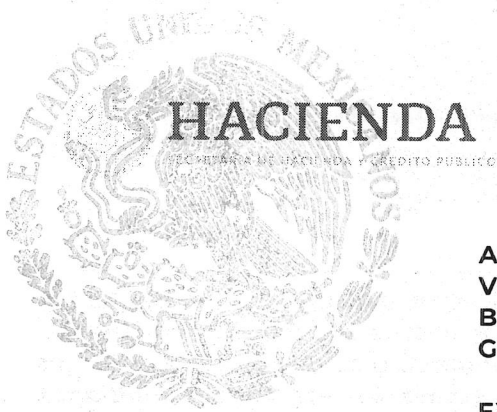


53



VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS.  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B".  
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN "BB2".  
UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS "BB9"

**ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE  
VS.**

**BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE,  
GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO**

**EXP. 2022/240/3722**

En la Ciudad de San Luis Potosí, San Luis Potosí, siendo las 09:00 nueve horas del día 28 veintiocho de Noviembre del 2022 dos mil veintidós, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 fracción I Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN, LIC. **FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA**, asistido por el LIC. **DANIEL DE LEÓN HERNÁNDEZ**, Servidor Público adscrito a la Unidad de Atención a Usuarios "BB9" con funciones de Conciliador, se hace constar que: -----

Después de haber llamado en voz alta en 03 tres ocasiones y de una espera de 15 quince minutos, no comparece la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE** ni persona alguna que legalmente la represente. ----- Comparece el LIC. **JOSE HIPOLITO RODRIGUEZ FRAGA**, en su carácter de apoderado de **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO**, parte reclamada en el expediente en que se actúa, quien se identifica con Credencial de Elector número **0798037519528**, expedida a su favor por el Instituto Nacional Electoral, personalidad que acredita ante esta Comisión Nacional con copia certificada de la escritura pública número 129,253 de fecha 12 doce de Agosto del 2021 dos mil veintiuno, pasada ante la fe del Notario Público número 137, Lic. Carlos De Pablo Serna de la Ciudad de México; documentos que se tienen a la vista y que, previa toma de razón asentada en la presente, en este acto se devuelven al interesado. -----

En este acto el Conciliador tiene por recibido el escrito y documento que presentó la Institución Financiera, mismos que le fueron requeridos mediante oficio citatorio número **UAUBB9/0810/2022**, agregándose un tanto al expediente en que se actúa. En su oportunidad, córrase traslado del mismo a la reclamante para que manifieste lo que a su derecho convenga. -----

En este acto el C. Conciliador explica a las partes los alcances del procedimiento conciliatorio, así mismo y de conformidad con el artículo 68, fracción VII, párrafo primero, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, exhorta a las partes a conciliar sus intereses, concediéndoles con ese fin el uso de la palabra y, si esto no fuera posible, el Conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera a efecto de informar a los mismos la posibilidad de someterse al arbitraje en estricto derecho o en amigable composición invitándolos a que de común acuerdo y voluntariamente designen como Árbitro para resolver sus intereses a esta Comisión Nacional; para el caso contrario y de no haber acuerdo conciliatorio o, en su defecto, arbitral, se ofrece al Usuario el servicio de orientación jurídica y defensoría legal previsto en el Título Sexto, Capítulo Único, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como el acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis, del mismo ordenamiento legal; todo lo anterior, para los efectos legales a que haya lugar. -----

En este acto y con base en lo previsto por el artículo 68, fracción VII, párrafo primero, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, esta Comisión Nacional exhorta a las partes a conciliar sus intereses y formula las siguientes propuestas de solución: Verificar si la parte reclamante justifica su inasistencia a la presente audiencia. Con independencia de lo anterior, se hace del conocimiento de las partes que intervienen en el presente procedimiento, que esta H. Comisión Nacional tiene como objetivo el procurar la equidad de las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, conciliar o en su caso arbitrar sus diferencias de manera imparcial, y por ello, es necesario que se cuente con toda la información, documentación y todos los elementos de convicción pertinentes para tratar de dar una solución a la presente controversia, buscando en todo momento la luz de la razón en favor de la parte que la tenga, atendiendo la Misión y Visión de este Organismo, por lo que se les invita a que ambos coadyuven a la solución de la presente controversia realizando las acciones necesarias que a





**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS.  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B".  
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN "BB2".  
UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS "BB9"

cada uno corresponda. -----

En uso de la palabra, **el apoderado de BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO**, manifiesta: *"Que ratifico en todos y cada uno de sus términos el informe rendido en este acto, para los efectos legales a que haya lugar, solicitando a esta Autoridad se tenga a mi representada por cumpliendo todos y cada uno de los requerimientos efectuados mediante oficio UAUBB9/0810/2022, a efecto de que no se realice ninguna multa o apercibimiento; y vista la falta de interés de la parte reclamante al no haber asistido a la presente audiencia, se solicita la conclusión del asunto dejando a salvo los derechos de las partes para que se hagan valer ante los Tribunales competentes en caso de encontrarse inconforme con el mismo, y finalmente se solicita el archivo del expediente."* -----

En consecuencia de lo anterior y vistas las constancias que obran en el expediente en que se actúa, se dictan los siguientes: -----

#### ACUERDOS -----

**PRIMERO.-** Se tiene por no presentada a la audiencia de conciliación objeto de la presente acta a la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE**, parte reclamante en este asunto. En consecuencia de lo anterior y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se concede a la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE** un plazo de 10 diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha en que se levanta la presente acta, para que presente a esta Comisión Nacional justificación de su inasistencia, apercibida de que, para el caso de no hacerlo, se acordará como falta de interés de la Usuaría y no podrá presentar otra reclamación ante esta Comisión Nacional por los mismos hechos. -----

**SEGUNDO.-** Se tiene por presentado a la audiencia de conciliación objeto de la presente acta a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO**, parte reclamada en el expediente en que se actúa, por conducto de su apoderado LIC. **JOSE HIPOLITO RODRIGUEZ FRAGA**; personalidad que se le reconoce para todos los efectos legales a que haya lugar. -----

**TERCERO.-** Se tiene debidamente notificada y requerida para este acto a la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE**, ya que obran en autos las constancias de notificación realizadas al correo electrónico [abrilgarz@hotmail.com](mailto:abrilgarz@hotmail.com), que contenía en archivo anexo el oficio citatorio número **UAUBB9/0810/2022** de fecha 08 ocho de Noviembre del 2022 dos mil veintidós, que también obra agregado en las constancias del expediente en que se actúa, lo anterior de acuerdo a lo solicitado por la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE**, en su escrito de reclamación presentado ante esta Unidad de Atención a Usuarios en fecha 30 treinta de Agosto del 2022 dos mil veintidós, y en su solicitud de audiencia de fecha 28 veintiocho de Octubre de la misma anualidad, en los que aceptó de manera voluntaria y por así convenir a sus intereses, que le sean realizadas cualquier notificación por medios electrónicos, de citatorios, requerimientos, solicitudes de información y documentación adicional, y en general,, cualquier acto emitido por la CONDUSEF dentro del presente procedimiento administrativo, al correo electrónico [abrilgarz@hotmail.com](mailto:abrilgarz@hotmail.com), las cuales surtirán sus efectos como si se le hubieran sido realizadas por medio documental y de manera personal, lo anterior en términos del artículo 7º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 35 fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. -----

**CUARTO.-** Se tiene a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO** exhibiendo, en tiempo y forma, la información, documentación y elementos que, con base en lo previsto en el artículo 67, párrafo segundo, y 68 fracciones II y III, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, le fueron requeridos mediante oficio citatorio número **UAUBB9/0810/2022**. -----

**QUINTO.-** Expídase copia autografa de la presente acta a los asistentes, con lo que se da por terminada la presente audiencia siendo las 10:00 diez horas de la fecha en que se actúa, firmando al calce los que en ella intervinieron. -----

**SEXTO.-** De los anteriores acuerdos quedó debidamente notificada la compareciente. -----  
Así lo proveyó y firma, el LIC. **FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA**, en mi carácter de Titular de la Unidad de Atención a Usuarios "BB9", adscrito a la Dirección de Control y Supervisión "BB2", de la Comisión Nacional



2022 **Ricardo Flores**  
Año de **Magón**  
DIRECCIÓN DE LA PETICIÓN DE LA JUVENTUD



# HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

VICEPRESIDENCIA DE UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS.  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A USUARIOS "B".  
DIRECCIÓN DE CONTROL Y SUPERVISIÓN "BB2".  
UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS "BB9"

para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en ejercicio directo de las facultades otorgadas a esta Unidad Administrativa Desconcentrada, quien es asistido en este acto por el LIC. DANIEL DE LEÓN HERNÁNDEZ, Servidor Público adscrito a la Unidad de Atención a Usuarios "BB9" con funciones de Conciliador, con fundamento en los artículos 1º; 3º; 4º; 5º, primer párrafo, 11, fracciones II y III, 28, 29, 53, 59 Bis 1, 60, 61, 62 63, 65, 66, 67, 68, fracciones I, I Bis, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX y X, 69, 71, 94, fracciones II, III, incisos a), b), y c), IV, IV Bis, V y VI, y demás aplicables y relativos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; así como en los artículos 1º, 2º, fracción II y último párrafo, 3º fracción VI, 4º fracción III, numeral 2, inciso b), subinciso i, 6º, fracción XXII, 15, fracciones IX, XIV y último párrafo, 39, fracciones I, VIII, IX, X y XLV, 40 y 41, primer párrafo; así como Primero, Segundo, Cuarto y Quinto Transitorios, del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de julio de 2019, vigente a la fecha de emisión del presente acto. CONSTE.-----

EL TITULAR DE LA UNIDAD DE  
ATENCIÓN

LIC. FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA

EL CONCILIADOR

LIC. DANIEL DE LEÓN HERNÁNDEZ

REPRESENTANTE INSTITUCIÓN

LIC. JOSE HIPOLITO RODRIGUEZ  
FRAGA