



SAN LUIS POTOSÍ, SAN LUIS POTOSÍ, A 08 DE NOVIEMBRE DEL 2022.

**BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE  
BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO  
BBVA MÉXICO  
AV. PASEO DE LA REFORMA NO. 510  
COL. JUÁREZ  
C.P. 06600  
CUAUHTÉMOC, CIUDAD DE MÉXICO**

**ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE.  
LAGUNA DEL SAUCE NO. 118  
COL. RINCONADA PUNTA DEL ESTE  
C.P. 78394  
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.**

**EXP. 2022/240/3722  
OFICIO: UAUBB9/0810/2022**

Por el presente se les notifica que, mediante acuerdo de fecha 08 ocho de Noviembre del 2022 dos mil veintidós, esta Comisión Nacional tuvo por presentados los escritos de la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE**, en contra de **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO** mediante los cuales solicita la intervención de esta Comisión Nacional para llevar a cabo el procedimiento conciliatorio previsto en el Título Quinto, Capítulo I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----  
Con base en lo anterior y en cumplimiento a lo ordenado en dicho acuerdo: -----

**PRIMERO.-** Con fundamento en el artículo 68, fracción I Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, **se les cita** para que comparezcan, por su propio derecho o a través de su representante legal o apoderado con facultades suficientes para ello, según corresponda, a la audiencia de conciliación que tendrá verificativo en las oficinas de esta Comisión Nacional ubicadas en: **Lado Oriente Juan Sarabia No. 155, Col. Azteca Norte, C.P. 78310, San Luis Potosí, S.L.P.**; conforme a lo siguiente: -----

FECHA	HORA	CONCILIADOR
28/NOVIEMBRE/2022	09:00	LIC. DANIEL DE LEÓN HERNÁNDEZ

**SEGUNDO.-** Se hace del conocimiento de la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE** que, de no comparecer a la audiencia de conciliación el día y hora señalados, por su propio derecho o a través apoderado con facultades suficientes para ello, y, de no presentar dentro de los diez días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia de conciliación justificación de su inasistencia, se acordará como falta del interés de la Usuaría en la reclamación que obra en el expediente en que se actúa, sin que pueda presentar otra ante esta Comisión Nacional por los mismos hechos. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 69 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

**TERCERO.-** En términos de lo dispuesto por el artículo 67, párrafo primero, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se corre traslado a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO**, con las copias simples que integran la reclamación que obra en el expediente en que se actúa, a fin de iniciar el procedimiento conciliatorio a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

**CUARTO.-** Se apercibe a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO** que, de no comparecer a la audiencia de conciliación el día y hora señalados, se le impondrá la multa prevista en el artículo 94, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

**QUINTO.-** Con fundamento en el artículo 68, fracciones II y III, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se requiere a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO** para que rinda el informe a que se refieren las citadas fracciones, **donde de respuesta de manera razonada a todos y cada uno de los hechos de los escritos de reclamación presentados**; mismo que deberá presentar con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación; apercibiéndola de que, en caso de no hacerlo, se le impondrá la multa prevista en el artículo 94, fracción III, inciso b), de la mencionada Ley.-----

**SEXTO.-** Con fundamento en el artículo 67, párrafo segundo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se solicita a **BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO** que, con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación, **exhiba y presente de manera legible:**-----

**1.- La Bitácora de Movimientos o LOGS de Transacciones o documento en el que conste el registro de la transacción electrónica realizada en la cuenta número 1561750252 objeto de reclamo, en el que se identifiquen los datos contenidos en la bitácora a que hace referencia el artículo 316 Bis 15 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito que contiene el número de cuenta al que se depositó la transacción por banca electrónica, origen de la transacción, dirección I.P. (Portal de Internet), usuario, fecha y hora de conexión, tiempo de permanencia, bitácora de actividad de cambio de contraseña y enumerar los mecanismos de autenticación establecidos y si se cumplió con los mismos, bitácora de intentos de accesos exitosos y no exitosos al servicio, así también exhiba la confirmación y notificación al usuario de la habilitación de la cuenta destino, de acuerdo a lo previsto en los artículos 314, párrafo quinto; 315, 316 Bis 13, 316 Bis 14 y 316 Bis 15 de la Sección Quinta de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito; lo**





# 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"

anterior en base al contrato suscrito entre las partes y en términos de lo dispuesto por los artículos 11, fracción XX, 53 y 67, párrafo segundo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

2.- El Acuse de recibido de la solicitud de inconformidad presentada por el usuario ante su Unidad Especializado y/o Sucursal o por cualquier medio electrónico (en su caso), respecto del movimiento reclamado y que forma parte de la reclamación presentada ante esta Autoridad, así como la copia del dictamen emitido por la Institución y el informe detallado en el que responda a los hechos contenidos en la solicitud del cliente y que se relacionan con el escrito de reclamación presentado ante esta Autoridad por las operaciones no reconocidas por el usuario, lo anterior en términos del artículo 23, fracción I párrafo segundo, y fracción II, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en relación a lo establecido en el párrafo cuarto del numeral 3.6 de la Circular 34/2010 emitida por Banco de México; apercibiéndola que para el caso de incumplimiento del presente punto, el presente expediente se turnará a la Dirección General de Verificación y Sanciones, para los efectos de que en términos del artículo 2 bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 11, fracciones XXVIII y XLI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; específicamente en el ámbito de supervisión y cumplimiento a lo dispuesto en Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se inicie el procedimiento sancionador por los posibles incumplimientos en el procedimiento de la solicitud de aclaración por la Institución de Crédito.-----

3.- Los estados de cuenta o consulta de movimientos respecto la cuenta número 1561750252 de los meses de Agosto y Septiembre del 2022, mismos que deberán ser proporcionados en términos de los artículos 11, fracción XX, 53 y 67, segundo párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ya que están directamente relacionados con la operación reclamada por el usuario.-----

Y Todos los elementos de convicción con los que sustente sus manifestaciones, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación; apercibiéndola de que, en caso de no hacerlo, se le impondrá la multa prevista en el artículo 94, fracción III, inciso a), de la citada Ley.-----

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 para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en ejercicio directo de las facultades otorgadas a esta Unidad Administrativa Desconcentrada, 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.-----

ATENTAMENTE.

LIC. FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA  
TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS