



ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE
VS.

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

EXP. 2022/240/3722

San Luis Potosí, San Luis Potosí, a 08 ocho de Noviembre del 2022 dos mil veintidós.-----
Se tienen por presentados con fecha 30 treinta de Agosto y 28 veintiocho de Octubre del 2022 dos mil veintidós, los escritos de la C. **ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE**, 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, en el expediente **2022/240/3722**.-----
Al respecto, se dictan los siguientes: -----

ACUERDOS

PRIMERO.- Con fundamento en el artículo 68, fracción I Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, cítese a las partes para la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere dicho dispositivo legal, fijándose, para tal efecto, las 09:00 nueve horas del día 28 veintiocho de Noviembre del 2022 dos mil veintidós.-----

SEGUNDO.- Hágase 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 de 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 le tendrá por desistida de 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, córrase 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.- Apercíbase 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, requírase 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 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.

SÉPTIMO.- Notifíquese.

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, 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
A USUARIOS**

LIC. FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA

EL CONCILIADOR

LIC. DANIEL DE LEÓN HERNÁNDEZ.

