

29 SEP 000022

**CONDUSEF**

Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros

MÉXICO, D.F., A 05 DE SEPTIEMBRE DEL 2003

VICEPRESIDENCIA JURÍDICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DE BANCOS, CASAS DE BOLSA Y  
ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO  
HÉCTOR ÁLVAREZ ANTÚNEZ  
VS.

BANCA SERFIN, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE, GRUPO  
FINANCIERO SANTANDER SERFIN  
EXPEDIENTE . No DGCA/BCO/1161/2003  
FOLIO INTERNO: 2003/090/19464  
OFICIO NO. CONDUSEF/VJ/DGCA/4250/2003

"2003 Año del CCL Aniversario del Natalicio de  
Don Miguel Hidalgo y Costilla, Patria de la Patria"

BANCA SERFIN, S.A.,  
INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFIN  
PASEO DE LA REFORMA NO. 500, NIVEL 2, MÓDULO 205  
COL. LOMAS DE SANTA FE, DELEG. ALVARO OBREGON,  
C.P. 01219, MÉXICO, D.F.

Asunto: Se ordena registro de pasivo contingente.

Con relación al asunto citado al rubro, se le comunica que con fecha dieciséis de abril del año dos mil tres, se llevó a cabo la audiencia de conciliación de conformidad con el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y al no ser voluntad de BANCA SERFIN, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFIN, someterse al arbitraje de esta Comisión Nacional, se dejaron a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer ante los Tribunales Competentes.

En la reclamación de referencia, la parte reclamante cuantificó el monto de la misma en la cantidad de \$1,500.00 (MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.), por concepto de un retiro de cajero automático con su tarjeta de débito número 5579 0515 7583 8027, manifestando que el sistema automatizado no le dispensó dicha cantidad.

Al respecto, la Institución Financiera al rubro citada al rendir el informe correspondiente, manifestó que de acuerdo a la tira auditora del cajero automático el retiro materia de la reclamación se efectuó el 7 de enero del año en curso y que dispensó la cantidad reclamada, asimismo se indica que para poder efectuar retiros en cajeros automáticos son indispensables dos elementos como son el número de identificación personal (NIP), el cual es confidencial y la tarjeta de débito; fundamentando su dicho en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Tomando en consideración que las partes no llegaron a un acuerdo y que las razones expuestas por la Institución Financiera serán materia del juicio que, en su caso, promueva la parte reclamante, con fundamento en los artículos 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 19, fracción IV del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de febrero del año 2002, BANCA SERFIN, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFIN, deberá registrar la reclamación como Pasivo Contingente, por la cantidad de \$1,500.00 (MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.).

Para el caso de que esa Institución Financiera no registre la reclamación como Pasivo Contingente, tal como se le está ordenando, se hará acreedora a la sanción establecida en el artículo 94 fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Por último, se hace de su conocimiento que la orden contenida en el presente oficio no prejuzga respecto a la procedencia de las prestaciones reclamadas.

EL DIRECTOR GENERAL

LIC. OMAR BLANCO RAMÍREZ

c.c.p. HÉCTOR ÁLVAREZ ANTÚNEZ. Calle de arenal No. 40, Col. Chimalistac, C.P. 01050, Del. Álvaro Obregón, México, D.F.- Para su conocimiento.

c.c.p. DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS "C" DE LA VICEPRESIDENCIA DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS 4 DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

Para su conocimiento y debida supervisión.

MRLE/CRC/MCG

BANCO SANTANDER MEXICANO, S.A.  
RECIBIDO  
17 SET. 2003