

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 CREDITO
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 CCE Aniversario del Natalicio de*

Don Miguel Hidalgo y Costilla, Padre 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

| | |
|---------------|----------------|
| (1) DGCA | (2) TRES |
| (3) 05/09/03 | (4) RET-12 CON |
| (5) DOCE AÑOS | (6) MCG |

CONDUSEF

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

ACUSL

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

COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES
"2003 Año del CCE" Universidad del Estado de México
Don Miguel Hidalgo y Costilla, Párrafo de la Ley

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 RAMÍEZ

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

000020

| | |
|---------------|----------------|
| (1) DGCA | (2) TRES |
| (3) 05/09/03 | (4) RET-12 CON |
| (5) DOCE AÑOS | (6) MCG |

CONDUSEF

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

ACUSE

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.

00129

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 15 SEP 2003
Don Miguel Hidalgo y Costilla, Padre de la Patria"

CONTROL DE GESTIÓN, REGISTRO
Y CORRESPONDENCIA

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

GRUPO FINANCIERO
SANTANDER SERFIN

17 SET. 2003

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/MOG