



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100 es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Qué datos personales solicitamos y para qué fines?

Los datos personales que solicitamos los utilizaremos para las siguientes finalidades:

Finalidad	¿Requieren consentimiento del titular?	
	NO	SÍ
Registro vía remota de los usuarios de servicios financieros que desean solicitar un trámite o servicio.		X
Atender y resolver las consultas y las solicitudes de asesoría técnico jurídica que presenten los Usuarios.		X
Registrar y dar trámite a las quejas por gestiones de cobranza		X
Recibir las reclamaciones que formulen los Usuarios y dar trámite a las mismas.		X
Recibir y tramitar las solicitudes de los usuarios que desean celebrar las audiencias de conciliación vía telefónica.		X
Dar seguimiento a la solicitud de conciliación.		X
Recibir, tramitar y resolver por medios remotos sobre las solicitudes de dictamen que presenten los usuarios de servicios financieros.		X
Recibir, tramitar y resolver por medios remotos sobre las solicitudes de procedencia de defensoría legal gratuita que sean realizadas por los usuarios de servicios financieros.		X
Emitir comunicaciones a los Usuarios que cuenten con el servicio de defensoría legal gratuita.		X
Recibir y tramitar las solicitudes de arbitraje, así como sustanciar por medios remotos el procedimiento arbitral a fin de resolver la controversia planteada por las partes, mediante la emisión de un laudo arbitral que emitirá la CONDUSEF.		X
Recibir, tramitar y resolver por medios remotos sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional.		X



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

Finalidad	¿Requieren consentimiento del titular?	
	NO	Sí
Llevar a cabo las notificaciones de los actos administrativos que emita la CONDUSEF, con motivo de las solicitudes de trámites o servicios que realicen los usuarios de servicios financieros.		X
Atender las consultas formuladas por los usuarios de servicios financieros respecto de los diversos registros que administra la CONDUSEF		X
Realizar la consulta a la base de datos personales del Instituto Nacional Electoral, en el marco del Servicio de Verificación de datos de la Credencial para Votar.		X
Remitir a la Dirección Contenciosa las constancias generadas con motivo de las diversas solicitudes y trámites realizados por los usuarios, para en su caso, substanciar juicios ante autoridades jurisdiccionales en los que la CONDUSEF sea parte.		X
Atender los requerimientos de información y documentación realizados a la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión para la sustanciación de los recursos de revisión que se interpongan en contra de actos de la CONDUSEF.	X	
Atender los requerimientos de información y de registro en el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, realizados a la Dirección General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.	X	
Elaborar los análisis estadísticos que deriven del registro y solicitud de trámites.	X	
Digitalizar expediente en las plataformas que para tal efecto disponga la Comisión.	X	
Resguardar el expediente del Usuario en el archivo correspondiente.	X	
Solicitar, la "CARTA RESPONSIVA DEL USUARIO PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)", la "CARTA RESPONSIVA DE USUARIO PARA EL USO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT) Y DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF COT (CIC COT)", y/o la "CARTA RESPONSIVA DE APODERADO O REPRESENTANTE DE USUARIO PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)".		X

A efecto de registrar a los usuarios en el Registro Único de Trámites (RUT), recibir, tramitar y brindar atención a las solicitudes presentadas por los usuarios de servicios financieros en el



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

Registro Único de Trámites de esta Comisión Nacional, se requiere recabar su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales, por lo que éste deberá otorgarse por el usuario al momento de registrarse en el Registro Único de Trámites, así como para solicitar y recibir la "CARTA RESPONSIVA DEL USUARIO PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)", la "CARTA RESPONSIVA DE USUARIO PARA EL USO DEL SISTEMA DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT) Y DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF COT (CIC COT)", y/o la "CARTA RESPONSIVA DE APODERADO O REPRESENTANTE DE USUARIO PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)", para las finalidades antes descritas, por lo que se deberá requisitar el formato correspondiente.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, al momento de registro en el RUT, podrán recabarse los siguientes datos:

- *Datos de identificación del usuario de servicios financieros:*
 - Nombre
 - Correo electrónico.
 - Firma o rúbrica.
 - Sexo.
 - Nacionalidad.
 - Edad.
 - Estado civil.
 - Lugar de nacimiento.
 - Registro Federal de Contribuyentes.
 - Fecha de nacimiento.
 - Clave Única de Registro Poblacional.
 - Número de credencial para votar.
 - Número de cartilla del servicio militar.
 - Número de cédula profesional.
 - Número de pasaporte.
 - Número de licencia para conducir.
 - Fotografía.
 - Escolaridad.
 - Firma electrónica



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

- *Datos de localización:*
 - Domicilio.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad, en el registro de solicitudes de trámites que desee iniciar, se podrán recabar los siguientes datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección:

- *Datos biométricos.*
 - Huella digital.

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que realizamos las siguientes transferencias para las cuales no requerimos de su consentimiento.

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Comisión Nacional de Derechos Humanos	Desahogar requerimientos de información derivado de las quejas que se presenten ante dicho organismo.
Órganos Jurisdiccionales	Desahogar requerimientos de información, en caso de controversias judiciales sobre las respuestas emitidas
Autoridades Fiscalizadoras	Proporcionar los datos personales de los usuarios que sean solicitados en ejercicio de las facultades fiscalizadoras de estas autoridades.
Integrantes del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF	Atender la solicitud de emisión de dictamen.
Integrantes del Comité de Asuntos Trascendentes de la CONDUSEF	Autorizar a trámite las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones Financieras, que se determinen trascendentes.
Procuraduría Fiscal de la Federación	Atender requerimientos de información



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Autoridades Ministeriales	Atender requerimientos de información derivadas de la apertura de carpetas de investigación
Procuraduría de la Defensa del Contribuyente	Atender requerimientos de información relativos a quejas de usuarios de servicios financieros
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	Atender requerimientos de información relativos a quejas de usuarios de servicios financieros
Comisión Nacional de Seguros y Fianzas	Atender requerimientos de información
Comisión Nacional Bancaria y de Valores	Atender requerimientos de información
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro	Atender requerimientos de información
Congreso de la Unión	Atender requerimientos de información
Secretarías de Estado	Atender requerimientos de información
Procuraduría Federal del Consumidor	Atender requerimientos de información
Instituto Nacional Electoral	Consulta a la base de datos personales del Instituto Nacional Electoral, en el marco del Servicio de Verificación de datos de la Credencial para Votar

¿Cuál es el fundamento para el tratamiento de datos personales?

El tratamiento de datos personales por parte de la CONDUSEF, se realiza con fundamento en los artículos 6 Base A y 16 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracciones II, IX, XXXII, XXXIII, 4, 6, 7, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 31, 43, 44, 45, 46, 47, 57, 65 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 1, 2 fracción I, 3, 4, 5, 7, párrafo primero y 11, fracciones I, II, III, IV bis, V, VI, VII, VIII, XI, XIII, XX, XXI, XXIII, XXVI, XXVIII, XXXVIII, XXXIX, XL y XLIV, 12, 59 Bis 1, 60, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 68 Bis y 68 Bis 1, 85, 87, 88, 89, 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 17 Bis 3 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; Disposiciones DÉCIMA, DÉCIMA PRIMERA y DÉCIMA SEGUNDA de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de cobranza; artículos 1, 3, fracción IV; 4, fracción II, numeral 2), inciso a); 31, fracción XLII y 32, fracción X del



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; artículo 2, fracción LXXIII de la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF; así como los artículos 35, fracción II y 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicable este último en términos del artículo 1, tercer párrafo del mismo ordenamiento legal.

¿Dónde puedo ejercer mis derechos ARCO?

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante nuestra Unidad de Transparencia, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- a) Nombre de su titular: **Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica.**
- b) Domicilio: **Avenida Insurgentes Sur número 762, Piso E-4, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100.**
- c) Correo electrónico: transparencia@condusef.gob.mx
- d) Número telefónico y extensión: **55 54 48-70 00 Extensión 6124**
- e) Otro dato de contacto:

Nombre: **Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.**

Correo electrónico: earaiza@condusef.gob.mx

Teléfono: **55 54 48 71 24**

Asimismo, usted podrá presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO deberá contener:



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

- I. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Ahora bien, tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, deberá señalar la modalidad en la que prefiere que éstos se reproduzcan; con relación a una solicitud de cancelación, deberá señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales en los archivos, registros o bases de datos; en el caso de la solicitud de oposición, deberá manifestar las causas legítimas o la situación específica que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición; finalmente si se trata de una solicitud de rectificación, se sugiere incluir los documentos que avalen la modificación solicitada.

Los formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitarle el ejercicio de sus derechos ARCO podrá consultarlos en www.inai.org.mx

Los medios para dar respuesta a su solicitud serán los siguientes:

De conformidad con lo establecido en el numeral 90 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos), la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos últimos medios.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

La modalidad o medios de reproducción de los datos personales serán:

Según lo dispuesto en el numeral 92 de los Lineamientos, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

Los plazos establecidos dentro del procedimiento son:

Los previstos en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) y son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo primero del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo de la presentación de una queja en el REDECO.

Por último, se le informa que usted tiene derecho a presentar un recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, cuando no esté conforme con la respuesta, directamente en las instalaciones del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Para mayor información consulte www.inai.org.mx o llame al 800-835-43-24.

¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la página electrónica de la CONDUSEF bajo el dominio



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL REGISTRO EN EL REGISTRO ÚNICO DE TRÁMITES (RUT)

<https://www.condusef.gob.mx> en el apartado Protección de Datos Personales, localizado en el siguiente enlace electrónico: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1709&idcat=8>.

Otros datos de contacto:

Página de Internet:

www.condusef.gob.mx

Youtube: [CondusefOficial](https://www.youtube.com/CondusefOficial)

Twitter: [@CondusefMX](https://twitter.com/CondusefMX)

Facebook: [CondusefOficial](https://www.facebook.com/CondusefOficial)

Instagram: [condusefoficial](https://www.instagram.com/condusefoficial)

Correo electrónico para la atención del público en general:

asesoria@condusef.gob.mx

Número telefónico para la atención del público en general:

[55 54 48 70 00](tel:5554487000)

Última actualización 15 de octubre de 2024