

17 de Diciembre de 2019
Comunicado de Prensa UC/123/19

RESUELVE LA CONDUSEF A FAVOR DE LA CEDHNL, SOBRE OPERACIONES NO RECONOCIDAS, EFECTUADAS EN LA BANCA ELECTRÓNICA DE BANORTE

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Servicios Financieros (CONDUSEF), organismo descentralizado de la Secretaría de Hacienda del Gobierno Federal, emitió un dictamen de valoración técnica y jurídica, favorable a la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDHNL).

El dictamen emitido en la ciudad de México, fue notificado en este mes de diciembre. Como se recordará, desde el pasado 4 de junio, la CEDHNL no reconoció dos operaciones efectuadas en la plataforma electrónica de BANORTE, por un monto conjunto de 3 millones 950 mil pesos.

La CEDHNL reclamó estos montos ante la CONDUSEF y también presentó la denuncia penal correspondiente ante la Fiscalía General de Justicia en el Estado.

Textualmente la CONDUSEF resolvió:

CUARTO.- En virtud de lo anterior, en opinión de este Organismo, **se desprenden elementos para suponer la procedencia de lo reclamado** toda vez que existe una obligación contractual incumplida al amparo del cual se realizó la(s) operación(es) objetada(s), mismo que no se advierte se encuentre sujeto a condición alguna, además del hecho de que existe(n) disposición(es) en la cuenta de **“EL USUARIO”** que no reconoce, consistente en **2 transferencia(s) electrónica (s) y “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”** no presentó comprobante(s) idóneo(s) sustento de la(s) transferencia(s) electrónica(s) materia del presente Dictamen, en consecuencia procede la devolución del importe reclamado en el saldo de la cuenta de depósito que nos ocupa.

QUINTO.- El monto original de la operación es la devolución de **\$3'950,000.00 (TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, derivado de **2 transferencia(s) electrónica(s) de recursos** realizada(s) a través del servicio de Banca Electrónica que desconoce haber realizado, con cargo a su cuenta número *****.



SEXTO.- Se determina como importe de las obligaciones a cargo de “**LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**” la cantidad de **\$3'950,000.00 (TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, por **2 transferencias** electrónicas.

Los conceptos adicionales generados con motivo de las obligaciones anteriores deberán ser determinados en el momento procesal oportuno.

La CONDUSEF, como órgano protector de los usuarios de servicios bancarios, valoró, examinó y observó, entre otros, los siguientes puntos:

1. Que BANORTE no se encuentra facultado para descontar de la cuenta del usuario (CEDHNL) el importe de las transferencias objeto del reclamo.
2. Que BANORTE vulneró, con el descuento de los recursos, el Principio General de Derecho de Seguridad y Certeza. Condición que las instituciones de crédito están obligadas a prestar a sus cuentahabientes en todas sus operaciones.
3. Que BANORTE no aportó las constancias documentales idóneas para sustentar que las transferencias se efectuaron de acuerdo con el mecanismo de autorización requerido. No presentó los registros y bitácoras que demuestran el acceso a la cuenta y la utilización de las contraseñas dinámicas (Token) por parte de la CEDHNL como usuario.
4. Que la no aportación de las documentales por parte de BANORTE, vulnera lo establecido por las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como lo determinado por la Ley de Instituciones de Crédito, que señala que la instalación y el uso de los equipos, medios y formas de autenticación en este tipo de operaciones, deberá sujetarse a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Finalmente, se comunica ante la opinión pública, que la Comisión Estatal de Derechos Humanos, seguirá atenta al cumplimiento de lo resuelto por la CONDUSEF, así como a las investigaciones llevadas a cabo por la Fiscalía General de Justicia del Estado, con motivo de la realización de las dos operaciones no reconocidas por el monto antes señalado.