



## DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009

PROCESO LEGISLATIVO	
01	<p><b>A.</b> 13-11-2008 Cámara de Senadores. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Presentada por el Senador José Eduardo Calzada Rovirosa (PRI), a nombre propio y de los Senadores Gustavo Enrique Madero Muñoz, Manlio Fabio Beltrones Rivera, Carlos Navarrete Ruiz, Minerva Hernández Ramos, María de los Angeles Moreno Uriegas, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Rogelio Rueda Sánchez, Carlos Aceves del Olmo, Ramiro Hernández García, Francisco Herrera León, José Luis Lobato Campos y René Arce Islas, integrantes de diversos grupos parlamentarios. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos. Diario de los Debates, 13 de noviembre de 2008.</p> <p><b>B.</b> 09-10-2008 Cámara de Senadores. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto por el que se adiciona un artículo 59 Ter a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Presentada por el Senador Felipe González González, del grupo parlamentario del PAN. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera. Diario de los Debates, 9 de octubre de 2008.</p> <p><b>C.</b> 17-06-2008 Comisión Permanente. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto por el que se reforma la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito. Presentada por el Senador Adolfo Toledo Infanzón, del grupo parlamentario del PRI. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, de la Cámara de Senadores. Diario de los Debates, 17 de junio de 2008.</p> <p><b>D.</b> 11-06-2008 Comisión Permanente. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XIII al artículo 3; la fracción VII al artículo 11; la fracción XII al artículo 12; así como una fracción III bis al artículo 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Presentada por el Senador Carlos Jiménez Macías, del grupo parlamentario del PRI. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, de la Cámara de Senadores. Diario de los Debates, 11 de junio de 2008.</p> <p><b>E.</b> 03-04-2008 Cámara de Senadores. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto de adición de un párrafo a la fracción VII del artículo 68 y de un artículo 74 bis, así como derogación del segundo párrafo del artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Presentada por el Senador Felipe González González, del grupo parlamentario del PAN. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera. Diario de los Debates, 3 de abril de 2008.</p>



PROCESO LEGISLATIVO	
	<p><b>F.</b> 18-09-2007 Cámara de Senadores. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto que reforma el párrafo VI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Presentada por la Senadora Rosalía Peredo Aguilar, del grupo parlamentario del PAN. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos. Diario de los Debates, 18 de septiembre de 2007</p>
02	<p>04-12-2008 Cámara de Senadores. <b>DICTAMEN</b> de las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, con proyecto de proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. <b>Aprobado</b> con 83 votos en pro y 0 en contra. Se turnó a la Cámara de Diputados para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates, 4 de diciembre de 2008. Discusión y votación, 4 de diciembre de 2008.</p>
03	<p>09-12-2008 Cámara de Diputados. <b>MINUTA</b> proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Se turnó a la Comisión de Hacienda y Crédito Público. Gaceta Parlamentaria, 8 de diciembre de 2008.</p>
04	<p>09-12-2008 Cámara de Diputados. <b>DICTAMEN</b> de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. <b>Aprobado</b> con 303 votos en pro, 0 en contra y 4 abstenciones. Se devuelve con modificaciones a la Cámara de Senadores para los efectos de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 72 constitucional. Gaceta Parlamentaria, 9 de diciembre de 2008. Discusión y votación, 9 de diciembre de 2008.</p>
05	<p>11-12-2008 Cámara de Senadores. <b>MINUTA</b> proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos. Diario de los Debates, 11 de diciembre de 2008.</p>
06	<p>11-12-2008 Cámara de Senadores. <b>DICTAMEN</b> de las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, con proyecto de proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. <b>Aprobado</b> con 102 votos en pro y 0 en contra. Se devuelve con modificaciones a la Cámara de Diputados para los efectos de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 72 constitucional. Se aprueba en votación económica <b>ACUERDO</b> de la Mesa Directiva de la Cámara de Senadores con relación a la Minuta devuelta a la Cámara de Diputados. Gaceta Parlamentaria, 11 de diciembre de 2008. Discusión y votación, 11 de diciembre de 2008.</p>
07	<p>11-12-2008 Cámara de Diputados. <b>MINUTA</b> proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de</p>



DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN  
Secretaría General  
Secretaría de Servicios Parlamentarios  
Centro de Documentación, Información y Análisis

DOF 25-06-2009

PROCESO LEGISLATIVO	
	Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Se turnó a la Comisión de Hacienda y Crédito Público. Gaceta Parlamentaria, 12 de diciembre de 2008.
08	30-04-2009 Cámara de Diputados. <b>DICTAMEN</b> de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con <b>ACUERDO</b> y proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de las Leyes de Instituciones de Crédito, para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. <b>Aprobado</b> con 293 votos en pro, 0 en contra y 11 abstenciones. Se turno al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales. Gaceta Parlamentaria, 28 de abril de 2009. Discusión y votación, 30 de abril de 2009.
09	25-06-2009. Ejecutivo Federal. <b>DECRETO</b> por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009.

**A.**

13-11-2008

Cámara de Senadores.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Presentada por el Senador José Eduardo Calzada Rovirosa (PRI), a nombre propio y de los Senadores Gustavo Enrique Madero Muñoz, Manlio Fabio Beltrones Rivera, Carlos Navarrete Ruiz, Minerva Hernández Ramos, María de los Angeles Moreno Uriegas, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Rogelio Rueda Sánchez, Carlos Aceves del Olmo, Ramiro Hernández García, Francisco Herrera León, José Luis Lobato Campos y René Arce Islas, integrantes de diversos grupos parlamentarios.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos.

Diario de los Debates, 13 de noviembre de 2008.

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

(Presentada por el C. Senador José Eduardo Calzada Rovirosa, a nombre propio y de los CC. Senadores Gustavo Enrique Madero Muñoz, Manlio Fabio Beltrones Rivera, Carlos Navarrete Ruiz, Minerva Hernández Ramos, María de los Angeles Moreno Uriegas, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Rogelio Rueda Sánchez, Carlos Aceves del Olmo, Ramiro Hernández García, Francisco Herrera León, José Luis Lobato Campos y René Arce Islas)

**- El C. Senador José Eduardo Calzada Rovirosa:** Con su permiso, señor Presidente.

Los Senadores Manlio Fabio Beltrones Rivera, Carlos Navarrete Ruiz, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, María de los Angeles Moreno, Carlos Lozano de la Torre, Ricardo Fidel Pacheco Rodríguez, Francisco Agundis Arias, Raúl Mejía González, Yeidckol Polevnsky Gurwitz, Carlos Aceves del Olmo, Rogelio Rueda Sánchez, Ramiro Hernández García, Francisco Herrera León, José Luis Lobato Campos, René Arce Islas y el Senador de la voz:

Estamos proponiendo un paquete de medidas que tiene por objetivo fundamental el detener el abuso sistemático de las instituciones bancarias en el otorgamiento y administración del crédito al consumo, el cual a la fecha, la cartera vencida llega ya aproximadamente a 30 mil millones de pesos, de aproximadamente 2 mil millones de pesos que integraban esta cartera en el año 2000.

Quiero comentarles que el año pasado esta Soberanía aprobó medidas importantes a la Ley de Transparencia y de Ordenamiento de los Servicios Financieros, que tuvieron que ver de manera particular con la creación de un producto bancario básico, y de algunas otras medidas que tuvieron que ver con la competencia y la transparencia entre los servicios financieros, precisamente, para disminuir los costos al usuario.

Sin embargo, no satisfechos con lo logrado en aquél entonces, en el mes de julio, llevamos a cabo una conferencia en mi estado, el estado de Querétaro, que tuvo por objetivo fundamental el analizar las mejores prácticas internacionales en tratándose de la protección al usuario de los servicios financieros y de la educación financiera, precisamente con el objetivo de fomentar mejores prácticas bancarias, y disminuir los costos para los usuarios.

Precisamente de esa experiencia es que hoy venimos ante ustedes a hacer una propuesta que tiene fundamentalmente cinco grandes vertientes.

La primer gran vertiente tiene que ver con la revelación de la información, y esto consiste en estandarizar los estados de cuenta, y obligar a las instituciones bancarias, precisamente, a que le entreguen al usuario los estados de cuenta comparados, y que incluyan advertencias para los usuarios.

El segundo gran apartado tiene también que ver con el hecho de que si los bancos incrementan las tasas de interés entrándose de tarjetas de crédito, estas nuevas tasas de interés no apliquen a los créditos contraídos con anterioridad.

También prohibiremos todo cargo por sobregiro.

También estamos proponiendo que se prohíba el que las instituciones bancarias envíen a tus domicilios tarjetas pre-aprobadas.

También prohibiremos elevar el límite de crédito sin la solicitud del usuario.

En cuanto a buenas prácticas bancarias estamos prohibiendo el otorgamiento de crédito a menores.

También solicitamos que se establezca la facultad de cancelar un contrato de crédito al consumo antes de su finiquito, como una práctica en la que los usuarios regularmente están solicitándonos que actuemos y que legislemos, se va a prohibir que las instituciones bancarias te llamen a tu casa para ofrecerte servicios financieros, únicamente lo podrán hacer en sus oficinas, en los horarios de trabajo, previa autorización del usuario.

En cuanto a los costos de transacción, estamos proponiendo una mayor portabilidad de las cuentas para que únicamente con un simple aviso por parte del usuario se pueda llevar a cabo precisamente de la portabilidad a otro banco o a alguna otra institución financiera.

Finalmente les comparto, que le estamos dando facultades adicionales a la CONDUSEF, queremos que la CONDUSEF deje de ser únicamente una instancia de conciliación para que también se convierta en una instancia de sanción. Va a tener facultades la CONDUSEF, precisamente para imponer sanciones económicas a aquellas instituciones bancarias que contravengan o que no observen precisamente con las disposiciones legales.

Por todo ello, estimados compañeros Senadores, Senadoras, ponemos a la consideración de ustedes este paquete importante que tiene que ver con un aspecto de poner en el centro del interés del Senado de la República, y posteriormente de la Cámara de Diputados y del Ejecutivo Federal, por supuesto, el interés del consumidor.

Mucho se ha legislado para darle mayores facultades a las instituciones bancarias, pero hasta ahora hemos tenido la oportunidad de ponernos de acuerdo todos los integrantes de las distintas bancadas aquí representadas, precisamente, para honrar y defender los intereses del consumidor.

Por su atención, muchísimas gracias, señor Presidente; muchas gracias por esta oportunidad.

(Aplausos)

Iniciativa

“CC. SENADORES SECRETARIOS DE LA MESA DIRECTIVA  
DE LA CAMARA DE SENADORES DEL  
H. CONGRESO DE LA UNION  
PRESENTES.

**Los suscritos, Senadores JOSE E. CALZADA ROVIROSA, GUSTAVO ENRIQUE MADERO MUÑOZ, MINERVA HERNANDEZ RAMOS, JOSE ISABEL TREJO REYES, CARLOS LOZANO DE LA TORRE, CARLOS ACEVES DEL OLMO, JOSE LUIS LOBATO Y RENE ARCE ISLAS de la LX Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 55, fracción II del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, nos permitimos someter a la consideración de esta H. Soberanía la presente INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, de conformidad con la siguiente:**

## EXPOSICION DE MOTIVOS

Desde de la crisis económica de 1995, el Poder Legislativo ha aprobado diversas reformas instrumentadas en el sistema financiero mexicano para fortalecer y regular adecuadamente el sector del mercado de valores, el de intermediarios financieros especializados, y sobre todo ha efectuado reformas muy importantes al marco regulatorio bancario, las cuales han demostrado su utilidad al haber servido para mitigar en una medida considerable los efectos de la gran crisis financiera que vive el mundo, respecto a los intermediarios financieros que operan en nuestro país.

Adicionalmente el Poder Legislativo ha procurado la protección de los intereses de la clientela de los intermediarios financieros mediante la emisión de regulación tal como la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y reformas a la Ley de Instituciones de Crédito a efecto de incorporar al producto básico bancario, el cual permite que una gran parte de la población acceda a servicios financieros a bajo costo.

La atípica situación financiera que vive el mundo actualmente impone nuevos retos a la hora de la emisión normas financieras, sobre todo por lo que se refiere a la protección de los usuarios de servicios financieros.

Por lo que respecta a la labor del Poder Legislativo en estas épocas de crisis financiera mundial, es imperativo emitir normas que protejan a los clientes de las instituciones financieras de las prácticas predatorias de diversos intermediarios, en protección de sus intereses particulares y del propio sistema financiero.

Uno de los problemas inmediatos que ha sido ampliamente comentado es el de la cartera vencida en los créditos otorgados a través de tarjeta de crédito, ya que esta tipo de créditos son el principal componente de la cartera de crédito al consumo en la banca comercial.

Al cierre del primer semestre de 2008 el financiamiento otorgado por los bancos a través de este producto se ubicó en 315 miles de millones de pesos, lo cual representa un incremento real anual de 15.6 comparado con las cifras registradas al cierre del primer semestre de 2007. Al interior de dicho portafolio, la cartera vigente registró una variación real anual de 13.0%, mientras que la cartera vencida ha presentado un aumento real anual de 55.8%.

Ante este panorama financiero resulta necesario tomar medidas de carácter legislativo para revertir dicha tendencia antes de que dañe al sistema financiero y perjudique la economía doméstica de los tarjetahabientes.

Asimismo, se requieren normas que eviten las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero que dañan de forma grave a los usuarios de servicios financieros, y que por lo tanto, inhiben que la población acceda al sector regulado y supervisado para acceder a otro tipo de fuentes de financiamiento peligrosos.

Es por ello que la presente reforma establece una estrategia combinada para promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros frente a las prácticas nocivas de las Entidades Financieras, la cual tiene las siguientes vertientes:

1. Fortalecimiento de las normas en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, agrupadas en cuatro rubros:

I. Revelación de Información. Medidas relativas a la atención de problemas de asimetría y de baja calidad en la información.

II. Tarjeta de Crédito. Medidas tendientes a garantizar el acceso a información clara y precisa, sobre comisiones e intereses.

III. Buenas Prácticas. Medidas tendientes a evitar el sobreendeudamiento de los consumidores.

IV. Costos de Transacción. Medidas para fomentar la competencia al disminuir los costos por cambiarse de una institución financiera a otra.

2. Fortalecimiento de las funciones de la CONDUSEF, a saber:

I. Funciones Preventivas, mediante el fortalecimiento de aquellas tendientes a evitar conductas negativas en contra del consumidor, como lo son:

a) Información, educación para el consumo y orientación

b) Supervisión y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones con impacto directo en el usuario de servicios financieros.

II. Funciones Conciliatorias, mediante el fortalecimiento de sus atribuciones en el procedimiento conciliatorio y arbitral en favor del usuario de servicios financieros.

III. Funciones Correctivas, mediante el fortalecimiento de sus atribuciones para corregir conductas negativas en perjuicio del consumidor.

Cabe mencionar que la presente iniciativa retoma en gran medida los resultados de la conferencia sobre Educación Financiera, Protección al Consumidor y Competencia que se llevó a cabo en la ciudad de Querétaro el 11 de julio de 2008.

De lo manifestado en dicha conferencia los expositores coincidieron en la importancia de fomentar la regulación en materia de protección al consumidor, en particular en materia de transparencia en la información en los estados de cuenta, contratos de adhesión y publicidad.

Asimismo, se resaltó la importancia de las medidas que fomenten la competencia, tales como la eliminación de los costos que representa para un usuario el cambiarse de institución financiera y garantizar el acceso no discriminatorio a la infraestructura a todas las instituciones de crédito.

Adicionalmente a los resultados de la conferencia sobre Educación Financiera, Protección al Consumidor y Competencia, se mencionaron diversas prácticas que se han implementado en varios países que resultarían útiles para el mejor desarrollo del sistema financiero mexicano.

Es por ello que la iniciativa que se presenta trata sobre los temas que se detallan a continuación:

### **I. Revelación de Información.**

El tema de revelación de información ya ha sido tratado en diversa normatividad como lo es la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. No obstante, es muy importante homologar la información y hacerla accesible a los clientes de las instituciones financieras en operaciones de captación y crédito, por lo cual se proponen las medidas que se exponen a continuación.

Se propone imponer la obligación de las instituciones financieras de que muestren en los estados de cuenta los cargos acumulados en el año, derivados del pago de intereses y comisiones.

Adicionalmente, los estados de cuenta tanto de operaciones pasivas como activas deberán incorporar un formato de recuadro estandarizado para todas las Entidades que contenga los elementos más importantes de la operación de la que se trate, tales como las comisiones cobradas, los intereses cobrados o pagados, según sea el caso, saldos, límites de crédito, y las advertencias que permitan ilustrar al usuario de dichos servicios sobre los riesgos en caso de pagos retrasados, efectuar solamente los pagos mínimos, así como información anualizada en materia de pagos de comisiones e intereses.

Por otra parte, es importante establecer en ley que en los estados de cuenta se incorporen advertencias de las consecuencias de efectuar pagos atrasados, así como los riesgos y costos de efectuar sólo el pago mínimo.

Asimismo, se debe establecer una carátula estandarizada para los contratos de adhesión de operaciones de crédito, que contenga los elementos clave que le permitan al usuario efectuar una comparación inmediata de los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas instituciones, tales como la tasa de interés, el CAT, las comisiones y advertencias en materia de tasas o comisiones que representen alguna penalización para el cliente, así como los supuestos en los que resultarían aplicables, y un recuadro que incorpore información en materia de garantías otorgadas por el acreditado o un tercero.

En ese sentido, debe ser obligatorio que al proporcionar información sobre un servicio financiero a un cliente en sucursal, se deba entregar copia de, por lo menos, la carátula del contrato de adhesión.

Por lo que respecta a las operaciones de captación se elaborarán formatos de carátulas de los contratos, con los elementos de revelación que incluyan las consecuencias por no mantener un saldo mínimo de la cuenta a través de medios de pago como tarjetas de débito

Adicionalmente, en los formatos de estados de cuenta y carátulas de los contratos se establecerán campos claros que permitan distinguir las comisiones, así como el impacto de las mismas en una determinada línea de crédito o en una operación de depósito.

Se propone incorporar en el estado de cuenta de operaciones de crédito la leyenda de advertencia sobre el retraso o incumplimiento en los pagos, para generar conciencia de que afectará negativamente su historial crediticio.

Asimismo, establecer que quien ofrezca tarjetas de crédito con diferentes tasas de interés o límites de crédito debe publicar claramente las condiciones con las que debe cumplir el solicitante del crédito para cada tipo de producto publicitado.

Se propone que cuando un préstamo requiera aval se deberá incorporar la siguiente leyenda de forma visible a simple vista en el contrato en el espacio en donde deba firmar éste según se determine en reglas secundarias, a efecto de advertirle los riesgos en los que incurre.

También se deberá establecer la obligación de que las Entidades, previo a la contratación de sus productos, mantengan a disposición del público formatos estandarizados con información relevante para fines de comparación, cuyo período de vigencia será determinado en Ley, y el formato tendrá las características que determine la CONDUSEF en reglas.

## **II. Tarjeta de crédito**

El tema de la regulación de tarjetas de crédito es uno de los más relevantes, por lo cual se propone la adopción de diversas normas en protección a los usuarios de servicios financieros tales como el otorgamiento de un tiempo razonable para pagarlas, lo que implica que si en la fecha límite de pago cae en fin de semana u otro día inhábil, se permita el pago el siguiente día hábil.

Asimismo, es importante prohibir la práctica consistente en que las Entidades hagan cargos a sus Clientes en las tarjetas de crédito con base en saldos de días anteriores al corte del estado de cuenta más reciente. De esa forma se evitarán prácticas abusivas por parte de las E

En caso de que un usuario pague un monto mayor al mínimo en una tarjeta de crédito, debe existir la posibilidad de aplicar el pago en la forma que más beneficie al usuario, como es el caso en el que existan tasas diferenciadas, por ejemplo en un caso de saldos a meses sin intereses, que el excedente de pago recaiga en amortizar la parte del crédito que sí genera intereses.

Asimismo, se pretende establecer el procedimiento a seguir en caso de que un usuario de servicios financieros, que tenga celebrado contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con alguna institución financiera, objete algún pago.

Se incorpora una norma que establece que en las tarjetas de crédito, si se aumenta la tasa de interés, ésta no podrá ser aplicada a cargos realizados con anterioridad a dicho aumento.



Asimismo, se prohibirá todo cargo por sobregiro en dichos instrumentos y la Condusef tendrá atribuciones para regular los pagos mínimos en cada tipo de tarjeta de crédito mediante reglas de carácter general.

### **III. Buenas Prácticas**

En el rubro que aquí denominamos “buenas prácticas” se incorporan una serie de normas que tienden directamente a fomentar una relación equitativa entre el usuario de servicios financieros y las Entidades con las que se contraten dichos servicios, así como para evitar endeudamientos excesivos por parte de los acreditados que puedan mermar su economía familiar.

Es por ello que se propone que exista un mecanismo que le deje de manera clara al consumidor hasta qué límite puede endeudarse, mediante la inclusión en documentos relevantes de una leyenda que señale, a manera de semáforo, que si sus compromisos crediticios superan el equivalente a dos meses de su ingreso, deberá ser muy cuidadoso con su endeudamiento y si sobrepasan el equivalente a cuatro meses de ingreso puede estar en una situación muy grave.

Por otra parte, los consumidores deben estar concientes de las consecuencias de aportar información falsa para obtener un crédito, por lo que dicha información debe evidenciarse, para lo cual las solicitudes de crédito de los contratos de adhesión deberán contener una leyenda que advierta a los acreditados de las penas de carácter civil o penal a que se pueden hacer acreedores en esos casos.

Adicionalmente, se prohibirá e impondrán penas severas a quien prevea ajustes a las tasas de interés sobre montos ya dispuestos.

Asimismo, se debe establecer la obligación de que los potenciales acreditados o sus obligados solidarios, previo a la formalización de un contrato, firmen un documento por separado que contenga recomendaciones importantes respecto de sus derechos.

Se propone, prohibir expresamente el otorgamiento de crédito a menores de edad, así como el envío de cualquier información a los mismos relacionada con el otorgamiento de crédito.

También se propone prohibir la entrega de tarjetas de crédito preaprobadas sin que éstas sean solicitadas.

Cabe señalar que, se debe establecer la facultad de cancelar un contrato de crédito al consumo antes de su finiquito, en cuyo caso continuará en vigor la relación respecto al reembolso del crédito y pago de la tasa de interés.

Adicionalmente, se establecerá en Ley que en la contratación de créditos la institución debe contar con un seguro de vida y, en su caso, daños, y que el costo de dichos seguros lo absorba la propia institución reflejándolo en la tasa de interés.

Se deberá prohibir al acreditante en una tarjeta de crédito elevar el límite de crédito sin solicitud del usuario.

Asimismo, establecer que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una Tarjeta de Crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea por separado el costo del seguro y señalar, arriba de la firma del usuario, que la contratación del seguro es opcional.

Por otra parte, se propone establecer restricciones en los horarios en las ofertas que realicen la Entidades a los Clientes ya sea directamente o por teléfono, en su lugar de trabajo.

Se propone establecer un periodo de gracia para que el usuario de servicios financieros pueda cancelar una operación dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma de un contrato sin incurrir en una penalidad. Para estos efectos, la institución financiera deberá notificar al usuario contratante de este derecho a efecto de que comience a correr el plazo de gracia señalado.

También, de debe ampliar el alcance del proceso de aclaración simplificado previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a efecto de que aplique a todo tipo de operaciones.

#### **IV. Costos de Transacción**

A efecto de fomentar la competencia, el primer paso es la disminución de los costos de transacción, es decir, los costos en los que incurre un cliente por cambiar sus operaciones de una institución a otra. En ese sentido se propone en primer lugar establecer reglas que faciliten el traspaso de depósitos por nómina.

Asimismo, se propone flexibilizar los requisitos para que un cliente se cambie de banco, para lo cual un usuario de servicios financieros podrá hacer el cambio en paquete que incluya diversos productos de una misma Entidad, tales como sus créditos y operaciones de captación. Se propone simplificar los trámites, a efecto de que con un aviso por escrito a la entidad originaria y receptora, la entidad receptora pueda llevar a cabo los trámites ante la entidad originaria para llevar a cabo el movimiento.

En ese sentido, se incorporarán normas en materia de “portabilidad” de servicios financieros en la Ley de Instituciones de Crédito, que contengan medidas para llevar a cabo el traspaso de servicios financieros.

La eficiencia en los procedimientos de cambio de servicios financieros de una empresa a otra podrá dar pautas para tener algo similar a la “portabilidad” de dichos servicios, lo cual fomentará la competencia entre prestadores de servicios financieros.

Se establece que las instituciones de crédito no puedan cobrar comisiones o cuotas por la cancelación de operaciones activas y pasivas, en este sentido es importante destacar que los Bancos no presentan pérdidas monetarias al efectuar estas cancelaciones ya que los costos de la operación se fueron absorbiendo durante la relación contractual.

#### **Fortalecimiento de las funciones de la CONDUSEF**

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de enero de 1999, fue un paso de gran relevancia que dio el Estado para crear la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Desde la fecha de entrada en vigor de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se han beneficiado miles de usuarios de servicios financieros, aunque aún no se logra alcanzar la eficacia que se esperaba al momento de la publicación de la ley.

Este cuerpo legal se ha modificado en ocasiones sucesivas por el H. Congreso de la Unión en la medida que han avanzado las necesidades del sector, conjuntamente con el desarrollo de otros cuerpos legales como lo son, la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Estos ordenamientos legales han permitido, por una parte, alcanzar mayores logros en beneficio de los usuarios de servicios financieros, y por otra parte, se ha trabajado con las instituciones financieras para promover mejores prácticas.

Este esfuerzo realizado por la CONDUSEF, representa un avance fundamental en su actuación, sin embargo, las atribuciones con que cuenta dicha Comisión actualmente resultan insuficientes, toda vez que la falta de atribuciones que le permitan regular y supervisar a las entidades financieras en beneficio de los usuarios de los servicios financieros, provoca que su ámbito de efectividad sea limitado.

El hecho de que la CONDUSEF no cuenta con atribuciones para sancionar el incumplimiento a la normatividad financiera vinculada con el usuario de servicios financieros (Transparencia, contratos de adhesión, publicidad engañosa, entre otras), da como resultado que no se pueda procurar de manera efectiva la equidad en la relación entre usuarios y las instituciones financieras.

En este contexto, se proponen ajustes tanto a la Ley de Instituciones de Crédito, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a efecto de dotar de mayores atribuciones a la CONDUSEF, y otorgar así mayores beneficios a favor de los usuarios de servicios financieros y estimular un mayor crecimiento del sector financiero, como se refiere a continuación.

#### 1.- Reformas a la Ley de Instituciones de Crédito

Se hace necesario reformar la Ley de Instituciones de Crédito, ya que se pretende ampliar de manera responsable el ámbito de acción de la CONDUSEF.

Se propone el traslado de atribuciones de la CNBV para supervisar el traspaso de recursos de ahorradores a una cuenta global y su prescripción a favor de la beneficencia pública cuando las cuentas no hayan tenido movimiento.

También se plantea el traslado de la CNBV de las atribuciones para emitir normas en materia de sanos usos comerciales en el ofrecimiento y prestación de servicios financieros, lo anterior en beneficio de los usuarios de dichos servicios.

Adicionalmente, se propone el traslado de atribuciones de la CNBV para la emisión de normas en materia de cuentas que abren los bancos para otorgar asistencia por catástrofes.

Se propone el traslado de atribuciones de la SHCP en materia de autorización del uso de palabras reservadas (banco y similares) en denominaciones y establecimientos de personas que no tengan autorización, así como la creación de un registro de dichas autorizaciones ya que estas normas están establecidas en protección al público en general.

Es necesario que la CONDUSEF cuente con atribuciones para imponer multas administrativas por infracciones a la Ley de Instituciones de Crédito, a las disposiciones de la SHCP y de las que emita la propia Comisión, ya que actualmente carece de dicha facultad.

También se plantea, que la CONDUSEF pueda dar vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en ejercicio de sus facultades detecte alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 119 de la Ley de Instituciones de Crédito. Esto con el fin de evitar prácticas monopólicas en perjuicio de los usuarios.

Un punto muy importante, es que la reforma que se propone permitirá a la CONDUSEF supervisar y vigilar en el ámbito de su competencia, a las instituciones de banca múltiple reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito.

Cabe destacar que, con las reformas a esta Ley, la CONDUSEF podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, a fin de que estas se ajusten a las disposiciones que emita la propia Comisión, lo que le permitirá que las instituciones financieras puedan hacer las correcciones adecuadas, en caso de haberlas encontrado en las visitas.

Por último, la CONDUSEF podrá investigar hechos, actos u omisiones por violaciones a la Ley de Instituciones de Crédito y demás disposiciones que de ella deriven, en el ámbito de su competencia, lo que traerá un mayor beneficio para los usuarios de servicios financieros.

#### 2.- Reformas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

El 15 de junio de 2007 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

La reforma que hoy se propone otorga mayor certeza jurídica a los usuarios de servicios financieros, ya que se le otorgarán las atribuciones regulatorias, de supervisión y en materia de sanciones en dicha Ley, de la CNBV a la CONDUSEF. Lo anterior, toda vez que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los

Servicios Financieros contiene normas que son del mayor interés para los usuarios de servicios financieros por lo que resulta más congruente que caigan en el ámbito de acción de la CONDUSEF que de la CNBV.

Por otra parte, el registro de comisiones se hará además de en el Banco de México, en la CONDUSEF, a efecto de darle a dicho registro un enfoque mayormente de protección al usuario de servicios financieros.

Asimismo, el Banco de México al emitir normas relativas al cálculo del CAT deberá escuchar la opinión del Banco de México.

Lo anterior, indudablemente redundará en mayores beneficios para los usuarios de servicios financieros y les dará mayor certeza jurídica en la celebración de operaciones con las instituciones de crédito.

### 3.- Reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

En primer lugar, se propone reformar el artículo 11 de la citada Ley, con el fin de que la CONDUSEF procure y represente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras.

Asimismo, al reformar el citado artículo, se pretende promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios.

Cabe mencionar, que es necesario que la CONDUSEF pueda denunciar ante el Ministerio Público cuando se entere de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuando se trate de delitos tipificados en las leyes financieras. Asimismo, pueda denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas.

Es importante destacar que, se debe dotar a la CONDUSEF con atribuciones para poder vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en otras leyes financieras en el ámbito de su competencia, ya que esto evitaría las malas prácticas en el sector.

Por otra parte, y dada la experiencia que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), varias de las atribuciones con la que esta cuenta, seretomaron para incorporarlas a Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Lo anterior para que la CONDUSEF logre mayor eficacia en beneficio de los usuarios de servicios financieros.

Ahora bien, no obstante que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, emite reglas para el adecuado desempeño de las instituciones financieras, es necesario dar atribuciones a la CONDUSEF, para que pueda requerir a las Instituciones Financieras a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los Usuarios.

En ese sentido, la CONDUSEF en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, deberá promoverla formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de las Instituciones Financieras, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros.

De igual forma, es necesario promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras. En este punto la CONDUSEF juega un papel principal, ya que es un canal adecuado entre las instituciones financieras y los usuarios de servicios financieros, por lo que debe de contar con herramientas que le permitan alcanzar ese fin.

Por otra parte se propone la creación de un Sistema Arbitral de Servicios Financieros, a efecto de encomendar a la CONDUSEF la organización, funcionamiento y promoción de dicho sistema, el cual tendría como objetivo que las instituciones financieras emitan ofertas públicas de sometimiento al arbitraje para solucionar futuras controversias, con lo que se potencializa la confianza de las actividades financieras y se distinguirían ante el público las instituciones que se adhieran voluntariamente al sistema arbitral.

Por último, es necesario que la CONDUSEF cuente con atribuciones para que pueda ordenar que se informe a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus intereses o derechos, con el fin de que éstos cuenten con herramientas adecuadas para la toma de decisiones.

En virtud de lo anteriormente expuesto y fundado someto la consideración de esta Honorable Soberanía la siguiente

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

**ARTICULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 61 último párrafo; 94 Bis; 96 Bis, tercer párrafo; 98 Bis; 105 segundo párrafo; 106, fracción XX y XXI; 107 Bis primer párrafo y fracción VI; 109 Bis último párrafo; 109 Bis 1 primero, cuarto y quinto párrafos; 109 Bis 2 primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y tercer párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafo; 110 Bis 1, tercero, cuarto y quinto párrafos; 119 último párrafo; 133 tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, décimo primero y décimo segundo párrafos; 134; 135; 136 primer párrafo; se **ADICIONAN** el artículo 48 Bis 5; 81 Bis; 94 Bis 1; un segundo párrafo al artículo 96 Bis; un tercer párrafo al artículo 105; la fracción XXII al artículo 106; 108 Bis 2; un segundo y sexto párrafos al 133; se **DEROGA** un inciso i) de la fracción IV al artículo 108; 118-A; un segundo párrafo al artículo 136, de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

Artículo 48 Bis 5.- Los clientes de las instituciones de crédito podrán en todo momento migrar las operaciones activas y pasivas, individual o separadamente, de una institución de crédito a otra, mediante una manifestación por escrito a la institución originaria respecto de su voluntad de efectuar el trámite.

La institución receptora que acepte la contratación con el cliente respectivo, podrá efectuar los trámites conducentes para liquidar y, en su caso, cancelar las operaciones activas y pasivas en la institución originaria a efecto de llevar a cabo la migración.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, tratándose de operaciones pasivas la cancelación únicamente se realizará respecto de obligaciones líquidas y exigibles. Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas la institución receptora quedará subrogada por ministerio de ley y sin necesidad de declaración adicional, en el momento que se efectúe la liquidación de las operaciones activas a la institución originaria.

Las operaciones reguladas por la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado que sean migradas en términos de este artículo se registrarán, por lo que se refiere a la subrogación, por lo dispuesto en dicha Ley.

La migración de operaciones incluirá el traspaso de cargos domiciliados en las operaciones de la institución originaria a las operaciones de la institución receptora.

La migración de operaciones en términos del presente artículo podrá llevarse a cabo en cualquier momento, excepto cuando las operaciones ya hayan sido objeto de una migración previa, en cuyo caso dichas operaciones deberán contar con una antigüedad de por lo menos doce meses en la institución originaria. La restricción prevista en este párrafo no implica que el cliente no pueda cancelar las operaciones migradas, en términos de la normatividad aplicable.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general el tipo específico de operaciones que podrán ser migradas en términos de este artículo, así como los requisitos y procedimientos para llevarla a cabo.

Artículo 61.- ...

...

...

...

Las instituciones estarán obligadas a notificar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

Artículo 81 Bis.-Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

Artículo 94 Bis.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

Artículo 94 Bis 1.- Las instituciones de crédito, para ofrecer al público una nueva operación, producto o servicio o bien, para modificar los ya existentes, deberán observar, al menos, lo que a continuación se indica:

I. Establecer los controles y procesos internos para ofrecer al público la operación, producto o servicio de que se trate.

II. Contar con las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las operaciones, productos y servicios señalados.

Las instituciones de crédito al efecto, deberán observar las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 65 y 96 Bis primer párrafo de esta Ley.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá vetar las operaciones, productos y servicios a que se refiere este artículo cuando a su juicio, pudieran tener efectos ruinosos para la institución, afectar su solvencia, liquidez o estabilidad. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas transacciones que la institución hubiere celebrado con anterioridad al ejercicio del veto, se registrarán conforme a lo pactado por las partes.

Los consejeros, funcionarios, empleados de la institución de crédito o quienes intervengan directamente en la autorización o realización de las operaciones, productos y servicios a que se refiere este artículo, a sabiendas de que éstas fueron vetadas por la Comisión en los términos descritos, podrán ser suspendidos, removido o inhabilitado en los términos de esta Ley.

Artículo 96 Bis.- ....

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los

requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

...

Artículo 98 Bis.- Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

Artículo 105.- ...

Se exceptúan de la aplicación de lo dispuesto en el párrafo anterior, a los integrantes del Sistema Bancario Mexicano; a los bancos y entidades financieras del exterior, así como a las sociedades señaladas en los artículos 7º., 88 y 89 de esta Ley; a las que prevea la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado "B" del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a las asociaciones de instituciones de crédito u otras personas que sean autorizadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros llevará un Registro de las personas morales y establecimientos autorizados conforme a este artículo.

Artículo 106.- ...

I. a XIX. ...

XX. Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación que deba firmar el cliente para contratar una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que la firma autógrafa de aquél relativa al texto de dicho consentimiento sea adicional a la normalmente requerida por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio;

XXI. Realizar operaciones no autorizadas conforme a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 46 de esta Ley, y

XXII. Cobrar comisiones o cuotas por concepto de cancelación de operaciones activas o pasivas.

Artículo 107 Bis.- Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

I. ...

II. ...

III. ...

IV. ...

V. ...

VI. Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

Artículo 108.- ...

I. a III. ...

IV. ...

a) al..h) ...

i) Se deroga

V. ...

...

Artículo 108 Bis 2.- Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

I. Multa de 200 a 2,000 días de salario:

a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones en materia de migración de operaciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley.

b) A las instituciones de crédito que incumplan con cualquiera de las disposiciones a que se refiere el artículo 61 de la presente Ley;

c) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere, y

d) A las instituciones de crédito que cobren comisiones o cuotas por concepto de cancelación de operaciones activas o pasivas en contravención a lo dispuesto por la fracción XXII del artículo 106 de la presente Ley.

II. Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Artículo 109 Bis.- ...

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.



Artículo 109 Bis 1.- Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente al que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

Artículo 109 Bis 2.- Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. a III. ...

Artículo 109 Bis 3.- Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

Artículo 109 Bis 5.- ...

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

Artículo 109 Bis 6.- Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la

acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

Artículo 109 Bis 8.- En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

Artículo 110.- Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

I.a VI. ...

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

Artículo 110 Bis 1.- ...

I. a V. ...

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

Se deroga

Artículo 119.- ...

I. a II. ...

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

Artículo 133.- ...

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 61, 94 Bis, 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, 105 y 106 fracción XXII, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

I. a VI. ...

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán ser ordinarias y de investigación. Las visitas ordinarias se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto y las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella, que sean de la competencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros así lo requieran, podrán contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, que sea de su competencia, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

Artículo 134.- La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de esta facultad serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

Artículo 135.- Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

Artículo 136.- Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

Segundo párrafo se deroga

**ARTICULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** los artículos 3 fracción I, IV, V, VIII y IX; 6, primer párrafo; 7 primer y segundo párrafos; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos, y la fracción V; 12 con un primero, segundo, cuarto y quinto párrafos y fracciones V, VI y VII; 13, primero, cuarto, quinto, sexto y último párrafo y fracciones I, IV, V y VII; 15, primer párrafo; 20 primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y último párrafo de la fracción I y fracción IV, se reforma la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y fracciones II, III y VI; 44 con un inciso e) de la fracción I; 51; y se **ADICIONAN** una fracción V Bis al artículo 3; un segundo párrafo al artículo 4; un segundo párrafo al artículo 8; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 10 Bis 3; 10 Bis 4; las fracciones II Bis, VII y VIII al artículo 11; 11 Bis; 11 Bis 1; la fracción IV al artículo 12; una fracción III y VI al artículo 13; el Capítulo III Bis "De la apertura de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjetas de crédito", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7; 18 Bis 8; las fracciones VI, VII, VIII, IX y X al artículo 42; fracciones IX y X al 43; los incisos f), g) y h) de la fracción I e incisos l) y m) de la fracción II al artículo 44, se **DEROGAN**; un segundo párrafo al artículo 13; 14; la Sección VII, con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 3. ...

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

II. a III. ...

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

V Bis. Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de tarjeta de crédito, de créditos personales, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

VI. a VII ...

VIII. Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

X aXII ...

Artículo 4. ...

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros al emitir las disposiciones de carácter general en ejercicio de las facultades que le confiere la presente Ley en temas relacionados con tasas de interés y Comisiones, se limitará a establecer las normas en protección a los usuarios de servicios financieros que determinen los artículos respecto de los cuales se emiten dichas disposiciones, no pudiendo en ningún caso regular los montos o establecer límites sobre dichos conceptos.

...

...

...

...

...

...

Artículo 6. Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, deberán registrar ante el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros las Comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones. Dicho registro se realizará con al menos treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor para nuevas Comisiones o cuando impliquen un incremento.

...

...

...

...

Artículo 7. Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

Artículo 8. ...

El Banco de México al emitir las disposiciones a que se refiere el presente artículo deberá escuchar la opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 10 Bis 1. Las Entidades que otorguen u ofrezcan crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados, o envíen de información relacionada con dichos productos a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

Artículo 10 Bis 2. En los créditos, préstamos o financiamientos otorgados a personas físicas en los que, por sus características, las Entidades definan que deban contar con un seguro, el costo será reflejado en la tasa de interés o absorbido por la Entidad.

Artículo 10 Bis 3.- En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la cancelación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 10 Bis 4.- Las Entidades previo consentimiento de sus clientes podrán contactarlos en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. ...

II. ...

II Bis. La utilización de formatos de carátula estandarizados para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

a) Los elementos esenciales de la operación que contenga los datos que permitan al Cliente efectuar una comparación inmediata de los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

b) Las advertencias en materia de tasas y comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

c) Un recuadro que incorpore información en materia de garantías otorgadas por el acreditado o un tercero;

d) Campos claros que permitan distinguir aspectos o parámetros tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos y su impacto en la operación contratada, y

e) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

Las Entidades deberán proporcionar los formatos de carátula de los Contratos de Adhesión debidamente cumplimentados a las personas que soliciten información sobre algún servicio financiero en sus sucursales, así como tenerlos a disposición del público en general para consulta. La información sobre las características de las operaciones tendrá la vigencia que en el propio formato se señale la cual no podrá ser inferior a siete días.

III. ...

IV. ...

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma autógrafa del Cliente.

...

Artículo 11 Bis.- Previamente a la firma de un contrato las Entidades deberán recabar la firma de los Clientes, así como de sus obligados solidarios, avalistas o fiadores, en un documento que contenga las siguientes manifestaciones:

I. Leí detenidamente el contrato.

II. Se me explicaron detenidamente los términos y contenido del contrato.

III. Recibí un formato del contrato para estudiarlo antes de firmarlo.

IV. Recibí un ejemplar del contrato para conservarlo.

V. Fui advertido de las consecuencias civiles y penales de aportar información falsa.

Artículo 11 Bis 1.- Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrá cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no hubiere utilizado u operado el producto o servicio contratado.

El plazo a que se refiere el párrafo que antecede comenzará a correr a partir de que la Entidad le notifique de manera fehaciente y clara al Cliente sobre el derecho para cancelar el contrato respectivo, y la forma para hacerlo.

Lo dispuesto por este artículo, incluida la determinación del tipo de operaciones que contarán con el período de gracia previsto en este artículo, se sujetarán a las disposiciones de carácter general que para tales efectos emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 12. Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...



I. a III. ...

IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

V. La formación de cultura financiera entre el público en general;

VI. Puntos de contacto para información adicional, y

VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitán.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 13. Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Se deroga

...

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

II. ...

III. Incluir un formato de recuadro que deben contener los estados de cuenta que incorpore información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

IV. La incorporación de información en la que se comparen Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;

VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que, en su caso, requieran autorización previa de la citada Comisión.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

Artículo 14.- Se deroga

Artículo 15. Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

Capítulo III Bis.- De la apertura de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjetas de crédito o créditos personales de liquidez sin garantía real

Artículo 18 Bis.- Tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, las Entidades podrán documentar las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

I. En los citados formularios conste lo dispuesto por el artículo 11 Bis.

II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, y se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar Tarjetas de Crédito previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles sin que medie previa solicitud expresa del Cliente.

Artículo 18 Bis 1.- Las Entidades tendrán prohibido elevar el límite de crédito en aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, sin la autorización previa del Cliente. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real.

Artículo 18 Bis 2. En las aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria. Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria, siempre y cuando éstas no sean discrecionales y sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

En este tipo de operaciones, en caso de que el Cliente pague un monto mayor al mínimo requerido, la Entidad deberá aplicar el pago excedente al saldo más oneroso.

Artículo 18 Bis 3. Para el caso de aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas con tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, en caso de que por cualquier circunstancia aumente la tasa de interés, dicho aumento no podrá ser aplicado a cargos realizados con anterioridad a dicho aumento.

Lo dispuesto en el párrafo que antecede será aplicable de la misma forma incluso cuando expire una tasa de interés promocional, y quedará sujeto a las reglas que para tales efectos emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros,

Queda prohibido hacer ajustes unilaterales a las tasas de interés en las operaciones de apertura de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

Artículo 18 Bis 4.- Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de intento de sobregiro en aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

Artículo 18 Bis 5.- En los créditos, préstamos o financiamientos al consumo otorgados por Entidades, se deberá informar al Cliente la fecha límite de pago, y en caso de que ésta corresponda a sábado, domingo o cualesquier otro día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general regulará para efectos operativos lo dispuesto en este artículo.

Artículo 18 Bis 6. Si en los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente documentados en tarjeta de crédito, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar en hoja separada al contrato y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse la firma del usuario que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

Artículo 18 Bis 7.- En las aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito que las Entidades otorguen, la Entidad acreditante no podrá aplicar tasas de interés sobre saldos que ya hayan sido pagados por el Cliente con anterioridad al corte del estado de cuenta del período respectivo.

Artículo 18 Bis 8. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en las aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito.

Artículo 20. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

Artículo 23.- En todas las operaciones y servicios que las instituciones de crédito celebren por medio de Contratos de Adhesión y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. a III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, sujetándose a lo previsto en el Capítulo V de esta Ley, impondrá multa por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

## Sección V

Sancciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Artículo 41.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

Artículo 42.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. a II. ...

III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de registrar ante la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros las Comisiones que cobran, en infracción al artículo 6 de esta Ley;

VII. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VIII. Celebren apertura de crédito en cuenta corriente documentada en tarjeta de crédito, así como créditos personales de liquidez sin garantía real, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

IX. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 5 de la presente Ley, y

X. Aplique tasas de interés con posterioridad al corte de un estado de cuenta a saldos que hayan sido pagados por el Cliente con anterioridad a dicho corte en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 7.

Artículo 43.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. a V....

VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

VII. ...

VIII. ...

IX. Cobren comisiones por sobregiro en aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como créditos personales de liquidez sin garantía real.

X. Cobren comisiones por sobregiro en aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

Artículo 44.- ...

...

I. ...

a) al d) ...

e) Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

f) Celebren aperturas de crédito en cuenta corriente documentada en tarjeta de crédito, así como créditos personales de liquidez sin garantía real, que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

g) Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 5 de la presente Ley, y

h) Aplique tasas de interés con posterioridad al corte de un estado de cuenta a saldos que hayan sido pagados por el Cliente con anterioridad a dicho corte en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 7.

II. ...

a) al k) ...

l) Otorguen u ofrezcan crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis 1, de la presente Ley, y

m) Cobren comisiones por sobregiro en aperturas de crédito en cuenta corriente documentadas en tarjeta de crédito, así como créditos personales de liquidez sin garantía real.

...

Se deroga la sección VII

Artículo 45.- Se deroga

Artículo 46.- Se deroga

Artículo 51.- Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.

**ARTICULO TERCERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 2 fracción IV; 5 primer párrafo, 11 fracciones IV, V, VI, XXVI y XXVII; 26, fracción I y III; 31; 67 segundo párrafo; 68, fracciones IV, V, segundo y tercer párrafo de la fracción VII y fracción X; se reforma la denominación del TÍTULO SÉPTIMO, "DE LA SUPERVISIÓN"; 94, fracción II y el inciso b) de la fracción III, se **ADICIONAN** las fracciones IV Bis, , XXIX, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVI, XXXVII, XXXVIII, XXXIX, XL, XLI, XLII y XLIII al artículo 11; la fracción XXV al artículo 22; 22 Bis; XX al artículo 26; un segundo, tercero y cuarto párrafos al artículo 44; segundo párrafo de la fracción I, último párrafo de la fracción VI, el párrafo segundo y tercero de la fracción VII y la fracción XI del artículo 68; 68 Bis; 68 Bis 1; 68 Bis 2; se adiciona una CAPÍTULO III "SISTEMA ARBITRAL DE SERVICIOS FINANCIEROS", con sus 84 Bis; 84 Bis 1; 84 Bis 2; 84 Bis 3; 84 Bis 4; 84 Bis 5; 84 Bis 6; 84 Bis 7; 92 Bis; 92 Bis 1, TÍTULO OCTAVO "DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO, CAPÍTULO I, DE LAS SANCIONES" se **DEROGA** el último y penúltimo párrafo de la fracción VII del artículo 68 , de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 20.- ...

I. a III. ...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

V. a IX....

Artículo 5º.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

...

Artículo 11.- ...

I. a III. ...

IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.

IV Bis. Llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral de Servicios Financieros, en los términos previstos en esta Ley;

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, tanto individualmente, como en grupo, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;

VI. Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

VII a XXV...

XXVI. Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. ...

XXVIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, en otras leyes financieras, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XXIX. Actuar como perito y consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras o a las autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, entre otros, por parte de las Instituciones Financieras, que incorporen cuando menos los principios previstos por esta Ley respecto de los productos o servicios financieros que ofrezcan a los Usuarios a través de cualquier medio, incluidos los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

XXXIII. Ordenar se informe a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

XXXIV. Realizar la supervisión de las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

XXXV. Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras;

XXXVI. Expedir normas respecto a la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras;

XXXVII. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

XXXVIII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

XXXIX. Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

XL. Conocer y resolver sobre el recurso de revocación que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

XLI. Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

XLII. Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

XLIII. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.



Artículo 22.- Corresponde a la Junta:

I.a XXIV....

XXV. Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

Artículo 22 Bis.- La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

Artículo 26.- Corresponde al Presidente de la Comisión Nacional:

I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

II. ...

III. Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en esta Ley, así como conocer y resolver sobre el recurso de revisión y de revocación y proponer a la Junta la condonación total o parcial de las multas;

IV. a XIX. ...

XX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite;

...

Artículo 31.- Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercerá las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar

desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

Artículo 44.- ...

I. a VI....

Las Instituciones Financieras, sujetas conforme a ésta y otras leyes a la supervisión de la Comisión Nacional, deberán cubrir los derechos correspondientes en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Los derechos a que se refiere este artículo se destinarán a cubrir el presupuesto de la Comisión.

Si al finalizar el ejercicio presupuestal, existiera saldo proveniente de los ingresos por concepto de derechos, el Presidente transferirá la parte no comprometida del presupuesto a una reserva especial, la que será destinada a la cobertura de gastos correspondientes a posteriores ejercicios.

Artículo 67.- ...

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

Artículo 68.- ...

I. ...

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

II a III. ...

...

IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida. La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior dará lugar a que la Comisión Nacional imponga una sanción pecuniaria y tenga por presuntamente cierto lo manifestado por el Usuario, con base en los elementos con que cuente, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. ...

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

...

...

Se deroga penúltimo párrafo

Se deroga último párrafo

VIII. a IX. ...

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa. Asimismo ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, y dará aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

...

...

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Artículo 68 Bis.- Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del Usuario, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

Artículo 68 Bis 1. El dictamen a que hacen referencia los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

I. Lugar y fecha de emisión;

II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;

III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;

- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación;
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera, y
- VII. La cuantificación líquida de la bonificación al Usuario.

La Comisión Nacional contará con un término de noventa días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Artículo 68 Bis 2. El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base en las siguientes consideraciones:

- I. Se calculará el monto de la operación, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;
- II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por la Institución Financiera con relación a la obligación objeto del procedimiento;
- III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que haya lugar,
- IV. Los Usuarios tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables a la Institución Financiera.
- V. La bonificación o compensación a que se refieren las fracciones III y IV de este artículo no podrá ser menor al veinte por ciento del monto reclamado. El pago de dicha bonificación o compensación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedora la Institución Financiera o de que sean modificadas por la autoridad judicial.

VI. Para la determinación del pago de daños y perjuicios, la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación o compensación que en su caso hubiese hecho la Institución Financiera.

### CAPITULO III SISTEMA ARBITRAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 84 Bis.- La Comisión Nacional tendrá a su cargo la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral de Servicios Financieros. A través del Sistema Arbitral de Servicios Financieros, las instituciones financieras podrán otorgar al público usuario de sus servicios, por medio de ofertas públicas de sometimiento al mismo, la facilidad de solucionar controversias futuras con la intervención de un Comité Arbitral, el cual será un órgano colegiado, imparcial y especializado.

La Comisión Nacional, con acuerdo de su Junta de Gobierno, emitirá los lineamientos necesarios para que opere el Sistema Arbitral de Servicios Financieros, con sujeción a lo previsto en este Capítulo y conforme a las disposiciones compatibles de los Capítulos I y II del Título Quinto de esta Ley.

Artículo 84 Bis 1.- Las ofertas públicas de sometimiento al Sistema Arbitral de Servicios Financieros que emitan las Instituciones Financieras para la solución de controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados con los usuarios, se inscribirán en un registro que tendrá a su cargo la Comisión Nacional.

Las solicitudes de registro de ofertas públicas de sometimiento al Sistema Arbitral de Servicios Financieros que efectúen las Instituciones Financieras, deberán contener:

I. Indicación de los servicios o productos financieros y del monto de las reclamaciones comprendidos en la oferta;

II. Sede de las Oficinas y Delegaciones de la Comisión Nacional en las que se tramitarán los procedimientos arbitrales;

III. El facultamiento para que el Comité Arbitral resuelva la controversia planteada en amigable composición o en estricto derecho y, en su caso, los supuestos en que operará una u otra modalidad;

IV. Sometimiento expreso al régimen legal y a los lineamientos de la Comisión Nacional sobre el Sistema Arbitral de Servicios Financieros;

V. Compromiso de cumplimiento del laudo arbitral;

VI. Plazo de validez de la oferta, que en caso de no constar, se entenderá que es por tiempo indefinido;

VII. Domicilio de la Institución Financiera para recibir notificaciones e incluso emplazamientos, sin perjuicio de que pueda modificarse en cada procedimiento arbitral;

VIII. Testimonio de fedatario público que acredite las facultades del representante de la Institución Financiera, y

IX. Los demás requisitos que determine la Comisión Nacional en los lineamientos que expida.

La Comisión Nacional entregará a la Institución Financiera la constancia y el distintivo del registro. Las características de éstos, así como las modalidades para su empleo por parte de las Instituciones Financieras, los establecerá la Comisión Nacional en los lineamientos que expida y divulgará en su portal de Internet y, por otros medios, la lista y contenido de las adhesiones al Sistema Arbitral de Servicios Financieros, así como el régimen de sus procedimientos y formularios.

La revocación de la oferta pública de sometimiento arbitral por tiempo indefinido surtirá efectos quince días hábiles después de que se comunique por escrito a la Comisión Nacional y conllevará la cancelación del registro, así como la pérdida del derecho a usar el distintivo y a ostentarse como Institución Financiera adherida al Sistema Arbitral de Servicios Financieros.

Las Instituciones Financieras que hayan realizado oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Servicios Financieros, o en su caso, la revocación de la misma, deberán informar adecuadamente a los usuarios de sus servicios de tal circunstancia.

Artículo 84 Bis 2.- Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 62 de esta Ley, no podrán ser objeto del arbitraje:

I. Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y

II. Las cuestiones en las que existan indicios racionales de delito.

Artículo 84 Bis 3.- Si las partes no llegan a una conciliación en la audiencia prevista en el artículo 68 de esta Ley, la Institución Financiera está adherida al Sistema Arbitral de Servicios Financieros y la reclamación coincide con el ámbito de su oferta pública de sometimiento a dicho sistema, el conciliador lo informará al usuario, explicándole los efectos de su aceptación, así como la posibilidad de diferir la audiencia para que decida lo que a su interés convenga. El usuario podrá aceptar la oferta pública de sometimiento, incluso si la Institución Financiera no asiste. En este caso, el conciliador lo hará constar en acta firmada por el usuario y quedará formalizado el compromiso arbitral.

La formalización del compromiso arbitral importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas del procedimiento arbitral que mediante lineamientos establezca la Comisión Nacional.

ARTICULO 84 Bis 4.-Los lineamientos y formularios del procedimiento arbitral que expida la Comisión Nacional conforme al presente Capítulo, se sujetarán a lo siguiente:

I. El procedimiento arbitral se tramitará como continuación del procedimiento conciliatorio previsto en el Capítulo I del Título Quinto de esta Ley, ante un instructor que será servidor público de las Oficinas Centrales o Delegaciones de la Comisión Nacional;

II. Será aplicable lo dispuesto en el Capítulo II del Título Quinto de esta Ley, en lo conducente;

III. El recurso de revisión lo resolverá el órgano o unidad administrativa competente de la Comisión Nacional y también, en su caso, resolverá no aceptar la solicitud de arbitraje conforme a lo previsto en el artículo 84 2 de esta Ley, notificándolo a los interesados;

IV. Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas serán sufragados por la parte que las proponga y los de las comunes se soportarán por cantidades iguales, y

V. Quedarán sin efecto los compromisos arbitrales y las ofertas públicas de sometimiento al arbitraje formalizadas por Instituciones Financieras que sean declaradas en concurso mercantil o liquidación administrativa. A tal fin, la resolución que declare el concurso mercantil o la liquidación administrativa será notificada a la Comisión Nacional, quedando desde ese momento la institución concursada o en liquidación excluida del Sistema Arbitral de Servicios Financieros.

ARTICULO 84 Bis 5.- Los laudos se dictarán por Comités Arbitrales especializados que se integrarán por tres servidores públicos que sean licenciados en Derecho o equivalente, con título y cédula profesional, y que tengan nivel de director de área, equivalente o superior, así como por dos personas independientes que reúnan los requisitos previstos en el artículo 72 Ter de esta Ley. Se conformará un Comité Arbitral por cada subsector del sistema financiero, de conformidad con los lineamientos de carácter general que emita la Comisión Nacional.

Los servidores públicos serán designados de entre su respectivo personal, por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por la Comisión Nacional que supervise a la institución financiera reclamada y por la Comisión Nacional. Los suplentes deberán reunir iguales requisitos que los titulares.

Las personas independientes y los suplentes que formen parte de un Comité Arbitral se designarán por la Comisión Nacional, con aprobación de su Junta de Gobierno.

El nombre, cargo u ocupación, así como la trayectoria profesional de los servidores públicos designados y de las personas independientes designadas, así como sus respectivos suplentes, se harán públicos por la Comisión Nacional en su portal de Internet.

Los Comités Arbitrales sesionarán por lo menos cada dos meses, en función de las cargas de trabajo; se instalarán con la presencia mínima de cuatro integrantes, debiendo ser dos de éstos las personas independientes; decidirán por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del servidor público designado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público quien fungirá como Presidente del Comité Arbitral.

En cada Comité Arbitral habrá un Secretario, quien será servidor público de la Comisión Nacional, el cual será responsable de levantar acta de sus sesiones, y no tendrá voz ni voto.

ARTICULO 84 Bis 6.- La Comisión Nacional, previa aprobación del Comité Arbitral respectivo, dictará el laudo por escrito, el cual, cuando menos, deberá expresar:

I. Lugar y fecha en que se dicte;

II. Nombre y apellidos de las partes o, en su caso, razón social o denominación;

III. Los puntos controvertidos objeto del arbitraje;

IV. Relación sucinta de los argumentos formulados por las partes;

V. Las pruebas practicadas si las hubiere;

VI. La fundamentación y motivación de la decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos, cuando el arbitraje sea en estricto derecho, y

VII. El plazo o término en que se deberá cumplir lo resuelto en el laudo.

El laudo sólo admitirá como medio de defensa el juicio de amparo.

ARTICULO 84 Bis 7.- El incumplimiento del laudo firme dentro del plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley, será causa para que la Comisión Nacional excluya a la institución financiera del Sistema Arbitral de Servicios Financieros, sin perjuicio de que se lleve a cabo la ejecución del laudo en los términos previstos en el Capítulo II del Título Quinto de esta Ley.

## TITULO SEPTIMO

### DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 92 Bis.- La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a través de visitas, verificación de operaciones y auditoria de registros y sistemas, en las instalaciones o equipos automatizados de las entidades financieras, para comprobar el estado en que se encuentran estas últimas.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

Artículo 92 Bis 1. Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, estarán obligadas a proporcionarle los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitirle el acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

## TITULO OCTAVO

### DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

#### CAPITULO I

#### DE LAS SANCIONES

Artículo 94.- ...

I. ...

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. ...

a) ...

b) El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

c) ...

IV. a XIII. ...

...

...

### TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Decreto entrará en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Para tales efectos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las adecuaciones necesarias en su estructura orgánica para dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en el plazo señalado en el párrafo anterior.

SEGUNDO.- Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

TERCERO.- En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

CUARTO.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para poner en funcionamiento el Sistema Arbitral de Servicios Financieros. En dicho plazo, podrá establecerse la operación del Sistema Arbitral de Servicios Financieros en forma parcial para subsectores específicos del sistema financiero.

QUINTO.- Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Cámara de Senadores, a 13 de noviembre de 2008.

Sen. **José E. Calzada Rovirosa**.- Sen. **Gustavo Enrique Madero Muñoz**.- Sen. **Minerva Hernández Ramos**.- Sen. **José Isabel Trejo Reyes**.- Sen. **Carlos Lozano de la Torre**.- Sen. **Carlos Aceves del Olmo**.- Sen. **José Luis Lobato**.- Sen. **René Arce Islas**".

- **El C. Presidente González Morfín**: Senador Calzada Rovirosa, algunos compañeros desean suscribir su iniciativa, si no tiene inconveniente los incluimos.



- **El C. Senador José Eduardo Calzada Rovirosa:** Desde luego.

- **El C. Presidente González Morfín:** Entonces, tomamos nota de los Senadores Melquiades Morales Flores, Josefina Cota Cota, Heladio Ramírez López, Francisco Labastida Ochoa, Amira Griselda Gómez Tueme, Arturo Herviz Reyes, Renán Cleominio Zoreda Novelo, Eloy Cantú Segovia.

Le pido a la Secretaría que me ayude tomando nota. Se turna la iniciativa a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos para su análisis y dictamen correspondiente.

**B.**

09-10-2008

Cámara de Senadores.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto por el que se adiciona un artículo 59 Ter a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Presentada por el Senador Felipe González González, del Grupo Parlamentario del PAN.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera.

Diario de los Debates, 9 de octubre de 2008.

## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN ARTICULO 59 TER A LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

(Presentada por el C. Senador Felipe González González, del grupo parlamentario del PAN)

- **El C. Senador Felipe González González:** Muchas gracias, señora Presidenta; con su permiso, Senadoras y Senadores que quedan:

En México se ha venido observando en los últimos años un incremento significativo de la circulación de tarjetas de crédito, del 2005 a la fecha el número de plásticos se ha elevado en más de 25%, según datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.

Estamos hablando de más de 25 millones de tarjetas, desde luego que el crédito constituye un incremento que permite a las familias el desarrollo de sus integrantes.

Sin embargo, de no ser bien manejado el crédito, tanto por las instituciones financieras como por los acreditados, también puede convertirse en un verdadero problema de alto impacto social.

La cartera vencida para este tipo de créditos ha venido creciendo también, en el segundo trimestre de este año creció un 16.5% con un valor de 44 mil 177 millones de pesos de acuerdo a datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, lo que nos lleva a pensar sobre las características con que se otorgan, manejan y en su caso cancelan este tipo de créditos.

Por otra parte, la crisis financiera internacional que presiona nuestras metas en materia de control de la inflación, equilibrio del gasto público y en particular expectativas de crecimiento económico, nos impulsa también a efecto de aportar a nuestra legislación reglas simples, caracterizadas todas ellas por la prudencia, cautela y racionalidad en torno a las tarjetas de crédito a cuyo uso recurre cada vez más nuestra población.

Por ello y en razón de que la iniciativa con proyecto de Decreto que adiciona el artículo 59 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aparece publicada hoy en la Gaceta del Senado, me permito poner a la mejor consideración de esta Asamblea, los aspectos principales de dicha propuesta.

La cartera vencida se debe ubicar por debajo del 5%, límite que la hace manejable, a la fecha el porcentaje es de aproximadamente el 8%, a efecto de mantener dicha cartera en un nivel que pueda ser controlado, es necesario abatir la promoción desmedida a clientes sin antecedentes crediticios, más aún en medio de una crisis financiera internacional de carácter recesivo, ya que de acuerdo a la reducción del poder adquisitivo se recurre al dinero de plástico.

En estudios llevados a cabo por particulares resulta que el 65% de los usuarios de este tipo de servicios financieros tienen tarjeta porque se las ofrecieron, sin detenerse a ponderar los beneficios y distintos conceptos del cobro de plástico desde comisiones hasta el costo anual total, ya que de institución a institución la variación es notoriamente grande.

La cartera vencida en tarjetas de crédito se debe al otorgamiento indiscriminado que hicieron los bancos en el pasado, pero también a la falta de cultura financiera y al abuso de los usuarios del producto, según la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, CONDUSEF.

Los mexicanos no quieren un rescate de entidades financieras que se pague otra vez con dinero de sus impuestos, los legisladores podemos contribuir a lograr y fomentar una cultura financiera sana, ese es el propósito de esta iniciativa.

Iniciativa

“C. PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL SENADO DE LA REPUBLICA.  
PRESENTE.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO DE ADICION DE UN ARTICULO 59 TER A LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS QUE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 71, FRACCION II DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS EN RELACION CON EL ARTICULO 55, FRACCION II DEL REGLAMENTO PARA EL GOBIERNO INTERIOR DEL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, PRESENTA EL SENADOR FELIPE GONZALEZ GONZALEZ, INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCION NACIONAL, CON BASE EN LA SIGUIENTE:

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

En la década de los noventa del siglo pasado nuestro país sufrió una de las peores crisis económicas de su historia. Los créditos en su conjunto se volvieron impagables. Muchas familias y empresas vieron reducido a nada el patrimonio que habían venido construyendo con años de esfuerzo sostenido. En muchos casos, el quebranto obedeció a las laxas medidas adoptadas para otorgar los préstamos y también en muchas ocasiones a la relajación en el manejo de los mismos, una vez aprobados.

Hoy día, se vive una proliferación de ofertas de créditos al consumo en cuenta corriente bajo el otorgamiento de tarjetas de crédito. Se ponen a disposición del público todo tipo de tarjetas de crédito. Sin embargo, parece que a mayor sofisticación en los productos y servicios financieros, menor conocimiento de los usuarios sobre cómo manejarlos. En México es escasa la cultura sobre las finanzas personales, ya no digamos sobre la forma de obtener y hacer uso de un crédito.

Existen diversas razones para que nuestras leyes se ocupen de esta situación que poco a poco se va convirtiendo en un problema que puede alcanzar proporciones de gravedad. Las tarjetas de crédito afectan por igual, de no ser adecuado su otorgamiento y su manejo, a las instituciones que prestan servicios financieros como a los usuarios de las mismas. La cartera vencida fuera de los límites razonables trasciende a la marcha de la economía y puede llegar a afectar el sistema de pagos en su conjunto. Existen también razones de justicia. El servicio de banca y crédito se reserva al otorgamiento de autorizaciones administrativas precisamente porque su establecimiento y funcionamiento debe estar orientado al bienestar y desarrollo de la población.

En el año 2007, según la Asociación de Bancos de México, se han otorgado en el país 24 millones de tarjetas de crédito, principalmente por los bancos autorizados para celebrar este tipo de operaciones. En el último trimestre de dicho año se efectuaron 108 millones de transacciones por un monto total de noventa y cuatro mil seiscientos treinta y siete millones de pesos. En este año se espera la colocación de 2.5 millones de nuevos plásticos. De dicha cartera, el 6.9% se encontraba vencida al cierre del 2007.

En buena medida, muchos de los acreditados no devuelven las ministraciones de la cuenta corriente ya que carecen de capacidad de pago de origen, es decir, no son sujetos de crédito pero la falta de regulación legal al respecto deja un vacío por donde la mercadotecnia y la práctica de incluir en los costos la cartera vencida genera problemas financieros para el usuario, el propio prestador de servicios financieros y el país. Otra causa importante del abultamiento de la cartera vencida radica en que aún con capacidad de pago, el usuario no cuenta con las habilidades necesarias para un manejo adecuado de la tarjeta de crédito. De continuar la tendencia de crecimiento de la cartera vencida se restringe la libertad económica: a los usuarios se les hace cada vez más difícil o en algunos casos nunca terminan de pagar el adeudo y en un caso extremo, como ya ha sucedido en el pasado, las finanzas públicas distraen enormes sumas al servicio de estas carteras en su conjunto, en lugar de financiar el desarrollo nacional.

En torno a esta problemática, el Banco de México ha manifestado lo siguiente: "El crédito al consumo, en lo específico el otorgado a través de tarjetas de crédito, ha venido creciendo en el país durante los últimos años a tasas anuales superiores a 35 por ciento en términos reales. Este crecimiento ha permitido que el acceso al crédito bancario se haya extendido más ampliamente entre la población. Sin embargo, el crédito a sectores que representan un mayor riesgo crediticio ha obligado a la banca a crear mayores provisiones. Si bien es deseable que una proporción cada vez mayor de la población tenga acceso al crédito bancario, las autoridades y los bancos debemos estar alertas para evitar que dicha expansión pueda derivar en una vulnerabilidad excesiva, tanto de los hogares como de la propia banca".

Por su parte, la Condusef ha venido alertando sobre el importante crecimiento de la cartera vencida en tarjetas de crédito que pasó de 3.0%, en junio de 2005, a 6.1 en igual mes de 2006, con lo que se duplicó la morosidad en tan sólo dos años. De continuar ese ritmo, la cartera vencida aumentará a 7.1% en junio de 2008, lo que ya implicará un "foco rojo" en el sistema bancario.

En Junio de este año la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) presentó una nueva calculadora mediante la cual el usuario podrá analizar el porcentaje de capital que abonaría en caso de hacer el pago mínimo requerido por su institución. En dicha ocasión, la Comisión hizo referencia a los datos siguientes:

De los 24.1 millones de tarjetas de crédito bancarias que existen en México, el 60% de los tarjetahabientes acostumbra pagar sólo el mínimo requerido por el banco, lo que se ha vuelto un dolor de cabeza para muchas familias, considerando que:

- Los tarjetahabientes poseen más de una tarjeta de crédito,
- El promedio de las líneas de crédito autorizadas son de \$28,000 pesos,
- Las líneas de crédito en promedio representan 2.3 veces más que el salario de un tarjetahabiente.

Es atraer la atención lo manifestado por Enrique Arias, Director de Análisis de Instituciones Bancarias, Bursátiles y Afines de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el sentido de que los bancos por ganar mercado autorizan la entrega de tarjetas de crédito, sin conocer el perfil de deuda, comportamiento de gasto, ni el nivel de ingresos que presenta un nuevo usuario.

"El banco al abrir esa nueva línea de crédito desconoce el riesgo de incumplimiento que enfrentará", aseguró el directivo.

Indicó que pese a la normatividad vigente los bancos no ejercen el análisis paramétrico obligado que debería preceder a toda autorización de crédito al consumo, igual que sucede en el financiamiento automotriz, hipotecario o préstamo personal.

Por eso es muy común recibir ofertas de plásticos en forma poco ortodoxa, lo mismo a través de un Call Center, que en las afueras de un banco, centro comercial, o simple recomendación telefónica de un familiar o amigo.

Esto también es muestra de la falta de control que hay en las bases de datos, pues a la autorización de un crédito, suele devenir el ofrecimiento de diversos productos financieros, del mismo banco o incluso de instituciones y firmas comerciales distintas.

Con fecha 1° de octubre de este año, el Banco de México informó que en sólo un mes, la cartera vencida de las tarjetas de crédito aumentó cerca 3 mil millones de pesos para ubicarse en 22 mil 006 millones de pesos.

De acuerdo con información del Banco de México (Banxico), en julio los adeudos vencidos de los plásticos sumaron 19 mil 267 millones de pesos.

En su último reporte trimestral, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) informó que los créditos al consumo representaron 60.74 por ciento de los adeudos vencidos, con un incremento de 22.24 por ciento.

Ante la situación descrita en líneas anteriores, el propósito de la presente iniciativa es la racionalidad en las relaciones crediticias tendiente a mantener sana la cartera, para lo cual se propone contar con reglas básicas y sencillas a que se sujeten los prestadores de servicios financieros y los usuarios de los mismos sobre el otorgamiento, manejo, ampliación y terminación de los créditos al consumo que operen bajo la entrega de una tarjeta de crédito. Se busca que las familias puedan disfrutar del crédito como una opción de desarrollo, sin que se vea comprometido su patrimonio. Se trata de que la ley establezca con precisión el deber de los prestadores de servicios financieros de valorar y otorgar los créditos al consumo en un contexto de nítida conciencia de los usuarios sobre la naturaleza, funciones y beneficios de la cuenta corriente, a fin de evitar la distorsión de la función social de los créditos.

La preceptiva en vigor integrada con normas sobre el contrato de cuenta corriente contenidas en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y sobre los servicios financieros en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no contempla reglas sobre la solicitud, otorgamiento, manejo y cancelación de las líneas de crédito que operan con tarjetas. Esta iniciativa propone normas que inciden sobre la viabilidad del crédito y en protección de los usuarios con miras a ser incluidas en el segundo cuerpo legal.

## PROYECTO DE DECRETO DE ADICIONES A LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

ARTICULO UNICO.- Se adiciona el Capítulo III denominado Normas Protectoras del Tarjeta-habiente que consta del artículo 59 Ter a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, incluyendo dicha denominación en el Título Cuarto, para quedar como sigue:

### Título Cuarto

#### Capítulo III

##### Normas protectoras del Tarjeta-habiente

Artículo 59 Ter.- Cuando las instituciones expidan tarjetas de crédito, el contrato que les de origen quedará sujeto a las reglas siguientes:

I. Ningún crédito será otorgado si el usuario carece de capacidad de pago, la cual deberá demostrarse fehacientemente para obtener el crédito. Se entiende por capacidad de pago que el usuario pueda destinar hasta el treinta por ciento de su ingreso para cubrir los abonos mensuales contemplados en el contrato de cuenta corriente de que se trate.

II. En ningún caso los créditos se otorgarán para cubrir otros créditos previamente contraídos por el usuario, lo cual deberá constar en el instrumento respectivo.

III. Queda prohibida la práctica de enviar tarjetas de crédito sin autorización previa y por escrito de los usuarios.

IV. Queda prohibido a las instituciones financieras ampliar la línea de crédito al usuario sin su consentimiento previo y por escrito. Dicha ampliación se justificará en función de la capacidad crediticia del usuario, debiéndose agregar el análisis de crédito correspondiente como anexo al escrito que contenga la modificación contractual.

V. La institución deberá acreditar, en caso de reclamación, que hizo entrega al usuario al celebrar el contrato de crédito correspondiente del Manual para el Uso Adecuado de la Tarjeta de Crédito que expida la CONDUSEF, el cual deberá explicar la forma de calcular el Costo Anual Total (CAT). De lo contrario la institución no podrá cobrar sanción o penalización alguna al usuario por incumplimiento en los pagos a su cargo.

VI. Las sanciones por el incumplimiento en el pago periódico del crédito no podrán exceder del 2.5 por ciento del abono de que se trate y no generarán interés alguno.

VII. Los cargos que haga la institución que resulten improcedentes deberán ser reembolsados al usuario de inmediato con un pago a la misma tasa que venga pagando el usuario por el uso de la tarjeta.

VIII. Las instituciones darán por terminado anticipadamente el contrato de crédito cuando el usuario incumpla tres pagos mensuales consecutivos.

IX. Las instituciones deberán informar de manera indubitable sobre la totalidad de los cargos a cobrar al usuario tanto al celebrar el contrato que de origen a la tarjeta de crédito, como al inicio de cada año.

X. En el estado de cuenta que se haga llegar cada mes al usuario, se informará la tasa del interés moratorio en caso de incumplimiento en el pago.

### **TRANSITORIOS**

UNICO.- El presente Decreto entrará en vigor a los quince días de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, Distrito Federal, a 9 de octubre de 2008.

Sen. **Felipe González González**".

Le pido respetuosamente, señora Presidenta, si puede ser incluida en el Diario de los Debates esta iniciativa.

- **La C. Presidenta Plevinsky Gurwitz:** Así se hará, señor Senador. Túrnese a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera.

Senador Felipe González, ¿acepta que el Senador Guillermo Tamborrel Suárez firme con usted, los Senadores Tomás Nava Bolaños, Melquiades Morales Flores, Arturo Herviz Reyes, Fernando Baeza Meléndez, Jaime Rafael Díaz Ochoa, Marco Humberto Aguilar Coronado y Ramón Muñoz Gutiérrez? Le pido a la Secretaría que tome lista de todos los que se suman.

**C.**

17-06-2008

Comisión Permanente.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto por el que se reforma la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito.

Presentada por el Senador Adolfo Toledo Infanzón, del grupo parlamentario del PRI.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, de la Cámara de Senadores.

Diario de los Debates, 17 de junio de 2008.

## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA LA LEY DEL BANCO DE MEXICO Y LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO**

(Presentada por el C. Senador Adolfo Toledo Infanzón, del grupo parlamentario del PRI)

“El que suscribe Sen. Adolfo Toledo Infanzón, integrante de la Sexagésima Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el artículo 55, fracción II del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a la consideración de esta H. Asamblea la siguiente Iniciativa con Proyecto de Decreto por la que se reforma la Ley del Banco de México agregando la fracción VII al artículo 3º y modificando el primer párrafo del artículo 24; y asimismo se añade un segundo párrafo al artículo 4º de la Ley de Instituciones de Crédito, para que el Banco de México fomente el establecimiento de programas de formación de cultura financiera en las instituciones del sistema financiero, con arreglo a la siguiente:

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

Es reconocido que la cultura financiera, entendida como un conjunto de nociones sobre las pautas que caracterizan la forma en que interactúan los distintos agentes económicos que demandan u ofrecen recursos financieros, permite a las personas y a las empresas manejar distintos instrumentos para canalizar ahorro e inversión, conseguir crédito o financiamiento, y establecer coberturas sobre el riesgo de operar con recursos financieros.

En esta época, caracterizada por una economía global sumamente competitiva, solo aquellos países en donde se imparte educación sobre el manejo del dinero y finanzas en los niveles básicos de educación está garantizado el desarrollo económico, por lo que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos y los países que integran el G-8 han diseñado un plan de alfabetización financiera para que los ciudadanos mejoren sus conocimientos y prácticas financieras, de manera que redunden en una ampliación de las relaciones comerciales al interior de cada país y entre los demás países.

El problema en nuestro país es multidimensional, ya que la escasa presencia de cultura financiera entre las personas y entre las empresas del país nos ha volcado sobre esquemas financieros altamente riesgosos o de muy bajo rendimiento o de escasa liquidez, como lo refleja el Banco de México al dar a conocer las fuentes de financiamiento utilizadas en 2007, en donde los proveedores ocuparon el 62.8 por ciento, seguidos por los bancos comerciales en 16.7 por ciento, otras empresas del grupo corporativo en 12.1 por ciento, la oficina matriz en 3.2 por ciento, bancos extranjeros 2.2 por ciento, bancos de desarrollo 2.1 por ciento y otros en 0.9 por ciento.

Bajo esta tesitura no es de extrañarnos el incremento desmedido en la cartera vencida, que al cierre de 2007 se ubicó en poco más de 43 mil millones de pesos, esto es, un 57 por ciento más que en 2006, ni tampoco que la banca comercial haya multiplicado cuatro veces sus ganancias, al pasar éstas de 12 mil 364 millones de pesos en 2001 a más de 49 mil millones de pesos en 2006 y mucho menos que de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF, los bancos encabezen la lista de reclamaciones por inconformidades de sus cuentahabientes.

Por supuesto, hay que reconocer que recientemente el legislativo aprobó modificaciones al texto de la Ley General de Educación para que se **fomente y promueva la cultura financiera a través de la educación, a fin de fortalecer el desarrollo económico de los individuos, motivo por el cual la propia Secretaría de**

**Educación Pública (SEP) realizó la encuesta sobre cultura financiera entre niños de sexto año, que entre otros resultados arrojó que 50 por ciento de los menores encuestados no entienden qué es un presupuesto**, para qué sirve y ni cómo lo podrían hacer, además de que uno de cada tres no vincula la inversión y la prosperidad.

En este sentido la SEP diseñó 10 millones de guías para padres de familia, que empezarán a distribuir en septiembre próximo y están trabajando en materiales enfocados a la formación de los maestros de cara a introducir la educación financiera y económica en las escuelas de México a partir del próximo ciclo escolar 2008-2009.

No obstante, es preocupante que cuando los mercados financieros se identifican por operar las 24 horas del día los 365 días del año, con instrumentos financieros de ahorro e inversión sofisticados regresemos a operar en las escuelas de educación básica con un mecanismo de ahorro como el que se tenía hace muchos años, a través de tarjetas de ahorro, que si bien era reconocido por su efectividad didáctica hoy resulta estar desfasado.

Esto no quiere decir que se tenga que desechar la Olimpiada de la Educación Económica Financiera, programada para el ciclo escolar 2008-2009, que incluirá a estudiantes de quinto y sexto grado de primaria, secundaria y de todo bachillerato, sino de reconocer que esta tarea debe ser una labor en donde participe tanto el sector privado como el sector público y en donde precisamente sean las propias instituciones del sistema financiero las que mayormente estén obligadas a diseñar programas de formación en cultura financiera.

Porque la cultura financiera, va más allá de sumar y restar, ya que coloca en el centro de la toma de decisiones a las personas y las empresas para que a través de un conjunto de instrumentos se valore el plazo, riesgo, liquidez, tasa de rendimiento, entre otros factores para escoger la mejor opción.

Es prioritario dotar de capacidades y principios financieros a la población para que en el ejercicio del libre albedrío decidan si optan por los instrumentos de las instituciones bancarias como la cuenta de ahorro o el crédito al consumo, que son mecanismos de fácil acceso, pero de poco rendimiento en el caso del ahorro y de costo muy elevado tratándose del crédito.

### **Compañeras y compañeros legisladores**

Incorporando elementos de la cultura financiera a la educación y estableciendo programas de formación en cultura financiera por parte de las instituciones que conforman el sistema financiero mexicano podremos garantizar que las personas que conforman el activo más importante de nuestro país, tengan la suficiente información y la capacidad necesaria para interpretar los fenómenos financieros y garantizar que la gran mayoría de los mexicanos tomen decisiones que no vulneren su estabilidad económica en detrimento de su bienestar y en cambio fomenten la realización de actividades dentro del mercado formal.

Porque solo con una cultura financiera sólida se puede asegurar el surgimiento de la competencia en el sector financiero, a través de la entrada de nuevos participantes, para disminuir los costos, mejorar los servicios y ampliar la cobertura, porque las personas pueden comparar diferentes productos y precios, escogiendo aquellos que mejor atiendan sus necesidades y les proporcionen las mejores condiciones.

En consecuencia, es muy importante que además de la Secretaría de Educación Pública el Banco de México fomente el establecimiento de programas de formación de cultura financiera en las instituciones del sistema financiero.

Por ello, y en mérito de lo expuesto, tengo a bien proponer el siguiente:

### **PROYECTO DE DECRETO**

**ARTICULO PRIMERO.-** Se reforma la Ley del Banco de México agregando la fracción VII al artículo 3º y modificando el primer párrafo del artículo 24, para quedar como sigue:



“ARTICULO 3o.- El Banco desempeñará las funciones siguientes:

I a VI.

**VII. Procurar el establecimiento de programas de formación de cultura financiera en las instituciones de crédito del sistema financiero”**

(...)

“ARTICULO 24.- El Banco de México podrá expedir disposiciones sólo cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, **el establecimiento de programas de formación de cultura financiera** o bien, la protección de los intereses del público. Al expedir sus disposiciones el Banco deberá expresar las razones que las motivan.

(...)

**ARTICULO SEGUNDO.-** Se añade un segundo párrafo al artículo 4º de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

“Artículo 4o.- El Estado ejercerá la rectoría del Sistema Bancario Mexicano, a fin de que éste oriente fundamentalmente sus actividades a apoyar y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país y el crecimiento de la economía nacional, basado en una política económica soberana, fomentando el ahorro en todos los sectores y regiones de la República y su adecuada canalización a una amplia cobertura regional que propicie la descentralización del propio Sistema, con apego a sanas prácticas y usos bancarios.

**Con tal fin, el Banco de México fomentará el establecimiento de programas de formación de cultura financiera, por parte de las instituciones de banca múltiple y las instituciones de banca de desarrollo.”**

(...)

## **TRANSITORIOS**

**ARTICULO PRIMERO.-** El presente Decreto iniciará su vigencia 60 días posteriores al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTICULO SEGUNDO.-** Se derogan todas las disposiciones que se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

**Salón de Sesiones de la Comisión Permanente, 17 de junio de 2008.**

Atentamente

Sen. **Adolfo Toledo Infanzón**”.

**D.**

11-06-2008

Comisión Permanente.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XIII al artículo 3; la fracción VII al artículo 11; la fracción XII al artículo 12; así como una fracción III bis al artículo 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Presentada por el Senador Carlos Jiménez Macías, del grupo parlamentario del PRI.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, de la Cámara de Senadores.

Diario de los Debates, 11 de junio de 2008.

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCION XIII AL ARTICULO 3; LA FRACCION VII AL ARTICULO 11; LA FRACCION XII AL ARTICULO 12; ASI COMO UNA FRACCION III BIS AL ARTICULO 13 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

**(Presentada por el C. Senador Carlos Jiménez Macías, del grupo parlamentario del PRI)**

“El que suscribe, Senador Carlos Jiménez Macías, integrante a la LX Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como también en lo previsto por el artículo 55, fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de Decreto por la que se adiciona la fracción XIII al artículo 3; la fracción VII al artículo 11; la fracción XII al artículo 12; así como una fracción III bis al artículo 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

**OBJETIVO**

La iniciativa que se propone pretende reformar la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, con el objeto de establecer disposiciones que tiendan a fortalecer los derechos de los usuarios de servicios financieros acorde con información clara y precisa, incluso utilizando ejemplos numéricos y gráficos, sobre el efecto que tiene al usuario cubrir solamente el pago mínimo que exigen los bancos en operaciones con tarjetas de crédito, las cuales habrán de asentarse tanto en los contratos de adhesión de apertura de crédito en cuenta corriente, como en los estados de cuenta y publicidad correspondientes.

Se busca con ello también, acrecentar la cultura financiera en los mexicanos y, por supuesto, salvaguardar la economía de los consumidores y de sus familias.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

Conforme a información del Banco de México, el crédito otorgado por la banca a empresas creció el año pasado a una tasa anual de 36.5 por ciento, para alcanzar, al concluir 2007, la suma de 482.6 mil millones de pesos. Esta cifra, contrasta sobremedida con el 63 por ciento de crecimiento en la cartera vencida en los préstamos a empresas y personas físicas con actividad empresarial, que superó los 7 mil millones de pesos<sup>1</sup>, cuando al cierre de 2006 fue sólo de 4 mil 286 millones de pesos.

Aunque, hay que decirlo, es en el rubro de tarjetas de crédito en donde más preocupa la cartera vencida, pues el último año creció 68.6 por ciento para sumar al término de 2007 poco más de 20 mil millones de pesos, por el impacto directo en el ingreso de miles de familias mexicanas, que en este momento además se ven afectadas por el incremento en los precios de los alimentos, particularmente de la canasta básica.

De hecho, de acuerdo con información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) la deuda de los hogares mexicanos con los bancos aumentó de 9.3 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) en 2002 a cerca de 15 por ciento al cierre de 2007<sup>2</sup> y es previsible que los adeudos continúen en ascenso durante lo que resta del año. Situación igual ocurrirá con el monto que las familias destinan para el pago de sus compromisos con las entidades financieras y comerciales del sistema nacional, que en 2002 era de 2.4 por ciento y al cierre de 2006 se duplicó para alcanzar poco más de 5 por ciento.

Sin duda que el origen de la cartera vencida es multifactorial; sin embargo, resaltan entre otras causas las altas tasas de interés y el desconocimiento de los productos financieros por parte de los usuarios, que al combinarse han provocado una simbiosis perversa que perjudica al sistema financiero, al generarse una abultada cartera vencida, y fundamentalmente a las familias, al provocar un alto índice de sobreendeudamiento y de morosidad, que socava los ya de por sí exiguos ingresos, disminuyendo la capacidad de consumo y de bienestar de la población.

De estas causas del alarmante aumento de la cartera vencida en los créditos al consumo, resalta considerablemente el efecto que tiene que el usuario realice sólo el pago mínimo mensual exigido por los bancos en el uso de tarjetas de crédito.

Efectivamente, recientemente la CONDUSEF dio a conocer información sobre el comportamiento y uso de las tarjetas de crédito en nuestro país, del que se desprenden datos valiosos sobre el tiempo que tardaría una persona en liquidar su tarjeta de crédito si solventara el doble del pago mínimo solicitado por el banco.

Mucha gente considera que para administrar correctamente sus tarjetas de crédito es suficiente con cubrir el pago mínimo mensual exigido por el banco, lo que genera en el consumidor “una falsa sensación de solvencia financiera”.

A ello contribuye también las prácticas comerciales de los bancos, quienes ávidos de conseguir nuevos clientes y mantener a los actuales, no obstante las onerosas comisiones que cobran, ofrecen productos que compiten por dar los pagos mínimos más bajos, que al combinarse con tasas de interés muy altas, como ya he planteado a lo largo del cuerpo de la presente exposición de motivos, llevan a un sobreendeudamiento de los usuarios, lo que permite, de acuerdo a la información de la propia CONDUSEF, que la deuda se “eternice” y en el mejor de los casos, puede llevar al usuario hasta diez años liquidar el adeudo contraído.

Esto lo saben muy bien las instituciones financieras, pues el negocio del crédito al consumo es el más rentable para la banca, ya que obtienen utilidades dos veces a uno, en comparación con otros esquemas de crédito, y en ello el modelo de “pago mínimo” juega un papel fundamental.

Cabe señalar que mes tras mes el monto mínimo indicado en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito resulta muy atractivo para los usuarios, pero resulta ser más conveniente para el banco, porque la institución de crédito obtiene el mayor beneficio económico posible, habida cuenta que por lo general las aportaciones que realizan los tarjeta habientes se van prelando al pago de adeudos vencidos, comisiones, intereses y en sólo una tercera parte al capital, regularmente en ese orden.

Entre menor sea el pago mínimo, menor será la cantidad que se aplique al capital y mayor la destinada al pago de intereses y comisiones, con lo que la vida del crédito y su costo final se incrementa con el correspondiente perjuicio para el consumidor, pues requerirá de más tiempo y dinero para pagar la deuda.

Sólo como referencia, es importante destacar que si un usuario cubre por lo menos el doble de pago mínimo requerido, la deuda puede bajar a menos de la mitad del plazo establecido. Incluso, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ha señalado que un periodo razonable para liquidar una deuda de un crédito de este tipo debiera ser de 24 meses como máximo.

Aunado a lo anterior, no puede dejarse de lado el hecho de que la tarjeta de crédito es el producto financiero más utilizado por los mexicanos no sólo como medio de pago sino, más aún, como un instrumento para acceder a “crédito fácil”, con el correspondiente riesgo de caer en mora, lo que ha permitido que el índice de morosidad haya venido aumentando en los últimos años, pasando de un 5.5 por ciento en 2006 a 6.9 por ciento para 2007.

Sobre este punto en particular, no es obstáculo mencionar que en nuestro país existen alrededor de 20 millones de tarjetas de crédito, con las que se realizan diariamente 728 mil operaciones en Terminales Punto de Venta y casi 159 mil operaciones en cajeros automáticos, con un importe global anual de 277 mil millones de pesos, lo que equivale al 3.1 por ciento del Producto Interno Bruto Nacional.

Indudablemente el Costo Anual Total (CAT) que se describe en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros ha sido un aporte fundamental en el fortalecimiento de la capacidad decisoria de

los usuarios de servicios financieros disponibles en el mercado mexicano, al ser un indicador que resume el costo anual total del crédito y que comprende los costos por: tasa de interés, comisiones, bonificaciones, seguros obligatorios y gastos por otros servicios financieros.

Sin embargo, hay que apuntar que no se contempla el plazo de pago cuando se opta por cubrir estrictamente el pago mínimo indicado en los créditos de tipo revolvente, como ocurre con las tarjetas de crédito, con lo cual se genera un sesgo muy importante en la información para quien decide optar por un crédito de este tipo y pagar únicamente el mínimo requerido por la entidad financiera o comercial.

Porque está comprobado que la competencia por sí misma, en el corto plazo, no ha podido disminuir las tasas de interés ni las enormes comisiones que vienen cobrando las instituciones crediticias que operan en el país, al menos así se infiere del Costo Anual Total reportado por el financiamiento con tarjetas de crédito bancarias y comerciales, que supera por mucho el 40 por ciento.

### **Compañeras y compañeros legisladores:**

De poco sirve contar con 42 entidades bancarias, si el sistema financiero mexicano está dominado por cinco grandes bancos que detentan una participación de casi 80 por ciento del mercado total, dejando a las nuevas entidades la banca al menudeo, para colocar financiamiento con la clientela ya existente, producto de las actividades comerciales y de financiamiento ya existentes, por lo que éstas solo mimetizan las condiciones del mercado con el único fin de incrementar el margen de utilidad.

Es urgente fortalecer la capacidad de decisión de los usuarios de servicios financieros para evitar el sobreendeudamiento y la generación de cartera vencida, por los perniciosos efectos en el bienestar de las familias mexicanas y los nocivos efectos en el desempeño del sistema financiero en su conjunto.

Actualmente un 60 por ciento de los tarjeta habientes del país cubren solamente el pago mínimo exigido por las entidades bancarias y comerciales, en parte porque se desconoce el plazo que les llevaría liquidar un adeudo al pagar solamente el monto mínimo; además, por supuesto, de que a las instituciones de crédito el negocio del crédito al consumo les es sumamente rentable.

Si bien es cierto que en agosto de 2007 la CONDUSEF, en cumplimiento de lo dispuesto por Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, ha emitido disposiciones de carácter general para regular lo relativo a los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, ha quedado ausente el incorporar, en forma clara y precisa, información en los contratos y en los estados de cuenta sobre el plazo implícito requerido para cubrir un adeudo si únicamente se realiza el pago mínimo.

Por supuesto que la CONDUSEF ha venido haciendo un esfuerzo importante para evitar el mal uso de las tarjetas de crédito y evitar también las malas prácticas de la banca por dicho concepto, buscando acrecentar con ello la cultura financiera en el país; sin embargo, las medidas que ha tomado resultan todavía ser insuficientes, pues la propaganda comercial de los bancos en su carrera suntuosa por ofrecer el menor pago mínimo por el uso de dichos instrumentos financieros va en aumento, con su correspondiente política errónea de desinformar a la población sobre el tema.

Sin duda, la falta en el país de una cultura financiera ha acrecentado la cartera vencida por dicho concepto, pero también ha contribuido a ello las prácticas comerciales de algunos bancos para competir agresivamente por ese lucrativo mercado, con el consecuente perjuicio al usuario.

Ello exige una pronta respuesta de los legisladores para evitar con mayor rigor y fuerza de ley, que bancos continúen con prácticas depredatorias en contra de los consumidores de tarjetas de crédito.

De ahí que es urgente fortalecer los derechos de los usuarios de los servicios financieros e incorporar en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros nuevas disposiciones legales, para que exista información clara y precisa, incluso utilizando ejemplos numéricos y gráficos, sobre el plazo que llevaría al usuario el cubrir el financiamiento si se cubre solamente el pago mínimo.

Por lo anteriormente expuesto, tengo a bien proponer el siguiente:

## PROYECTO DE DECRETO

**ARTICULO UNICO.-** Se reforma la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, añadiendo la fracción XIII al artículo 3; adicionando la fracción VII al artículo 11; agregando la fracción XII al artículo 12; y aumentando la fracción III bis al artículo 13, para quedar como sigue:

“Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

I a XII (...)

XIII. Plazo al pago mínimo: Al lapso de tiempo en que se paga un financiamiento al realizar solamente el pago mínimo solicitado por la entidad correspondiente.

(...)

Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previa opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezcan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I a VI (...)

VII. El plazo al pago mínimo para cubrir el financiamiento, de efectuarse solamente el pago mínimo requerido por la entidad correspondiente.

(...)

Artículo 12. Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios. Para la expedición de las referidas disposiciones, la citada dependencia escuchará la opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, expedirán disposiciones de carácter general en las que regulen lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:

I a VI (...)

VII. Los ejemplos gráficos y numéricos que den a conocer al público el plazo al pago mínimo requerido para cubrir el financiamiento, cuando se realiza únicamente el pago mínimo solicitado.”

(...)

Artículo 13. Las Entidades Financieras deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Las Entidades Comerciales y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán cumplir con la obligación prevista en el primer párrafo de este artículo, respecto de los créditos, préstamos y financiamientos u operaciones con Medios de Disposición con ellas contratadas.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante disposiciones de carácter general, previa opinión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general, y para sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, las que asimismo emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, respectivamente.

Las citadas disposiciones de carácter general, podrán considerar los aspectos siguientes:

I a III (...)

III bis. La representación gráfica y numérica del plazo al pago mínimo requerido para cubrir el financiamiento, cuando se realiza únicamente el pago mínimo solicitado, con el objeto de permitir al usuario la comparación del plazo con otros instrumentos de financiamiento.

(...)

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Decreto iniciará su vigencia el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** Se derogan todas las disposiciones que se opongan a lo establecido en el presente Decreto.”

Dado en el salón de sesiones de la Comisión Permanente, a 11 de junio de 2008.

Atentamente

Sen. **Carlos Jiménez Macías**”.

**E.**

03-04-2008

Cámara de Senadores.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto de adición de un párrafo a la fracción VII del artículo 68 y de un artículo 74 bis, así como derogación del segundo párrafo del artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Presentada por el Senador Felipe González González, del grupo parlamentario del PAN.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera.

Diario de los Debates, 3 de abril de 2008.

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO DE ADICION DE UN PARRAFO A LA FRACCION VII DEL ARTICULO 68 Y DE UN ARTICULO 74 BIS, ASI COMO DEROGACION DEL SEGUNDO PARRAFO DEL ARTICULO 50 BIS DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**(Presentada por el C. Senador Felipe González González, del grupo parlamentario del PAN)**

**- El C. Senador Felipe González González:** Con su permiso, señor Presidente.

“C. Presidente de la Mesa Directiva  
del Senado de la República.

Presente:

**Felipe GonzAlez GonzAlez**, Senador de la LX Legislatura, integrante del grupo parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en relación con el artículo 55, fracción II del Reglamento Interior para el Gobierno del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de esta H. Soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de decreto de adición de un párrafo a la fracción VII del artículo 68 y de un artículo 74 bis, así como derogación del segundo párrafo del artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

A partir del 19 de enero de mil novecientos noventa y nueve, jornada de entrada en vigor de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada el día anterior en el Diario Oficial de la Federación se ha buscado la equidad en las relaciones entre las instituciones financieras y sus clientes.

En pocos años la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en adelante CONDUSEF) ha logrado posicionarse entre el público usuario de bancos, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio y en general de las instituciones financieras como una verdadera instancia tutelar de sus derechos.

Su labor de orientación, difundiendo información relevante sobre los contratos, servicios y productos de las instituciones financieras ha permitido a los usuarios elevar poco a poco el nivel de cultura de finanzas, tanto de las personas como en sus relaciones de crédito con las instituciones que requieren autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualquiera de las Comisiones Nacionales (Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro) para constituirse y funcionar como tales.

En el ámbito de las reclamaciones se han logrado resultados ya sea por la vía de la conciliación como por medio del arbitraje. Este último a buena fe guardada o de estricto derecho. De no alcanzar las partes un acuerdo, la ley permite al usuario obtener un dictamen técnico, cuando la CONDUSEF estime la existencia de elementos que soporten su reclamación, que contenga la opinión técnico-jurídica de la Comisión y que deba ser tomada en cuenta por los tribunales, en términos del artículo 68 de la ley de la materia.

En efecto, el artículo 68 del ordenamiento invocado al establecer las reglas para la substanciación del procedimiento conciliatorio entre los usuarios y las instituciones financieras, dispone en su fracción VII lo siguiente:

“VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

El dictamen contendrá una valoración técnico-jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

La Comisión contará con un término de noventa días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

En relación con el dictamen técnico a que hace referencia la fracción anterior, cabe señalar que en no pocas ocasiones, por la falta de personal de la Comisión, su elaboración excede con mucho el plazo de noventa días naturales fijado en la ley. En relación con este punto, es importante tener presente que al no haber acuerdo, en el procedimiento conciliatorio se dicta una determinación teniendo a la reclamación como asunto concluido y dejando a las partes a salvo sus derechos para que los ejerzan como mejor convenga a sus intereses, sin perjuicio de que quede pendiente la formulación del dictamen técnico.

Sin embargo, al concluir el procedimiento conciliatorio deja de surtir efectos la suspensión de la prescripción para ejercitar las acciones correspondientes ante los tribunales, prescrita por el artículo 66 del ordenamiento que regula la materia.

Así surge el problema en la práctica de que el término de la prescripción se reanuda sin que el usuario afectado pueda ejercitar sus acciones por causas ajenas a su voluntad, siendo el dictamen técnico con opinión favorable de la CONDUSEF su prueba señera, en torno a la que giran las restantes.

De ahí la finalidad de la presente iniciativa de preservar los derechos de los usuarios de servicios financieros, se busca asegurar que el dictamen técnico se practique en un plazo en el cual resulte útil y congruente con el objeto de la ley, cual es la protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros, para lo que se propone que de no encontrarse elaborado el susodicho dictamen en el plazo de noventa días hábiles, es decir aproximadamente, cuatro meses y medio; se reasigne a otros peritos y se les den veinte días hábiles, es decir, un mes para que lo tengan a disposición del usuario.

Por otra lado, la aplicación en estos años de la ley de la materia ha mostrado que tratándose de reclamaciones de cuantía menor, es frecuente que las instituciones no se sometan al arbitraje ante la



expectativa de que el usuario se abstenga de acudir a los tribunales en demanda de cantidades que no exceden los veinticinco mil pesos, ya que no resultan viables este tipo de acciones judiciales ante los gastos y honorarios de los abogados patronos. Muchas de estas reclamaciones se tratan de cargos no comprobados, también conocidas como cuentas fantasmas. En la alternativa de un juicio largo y costoso, el usuario opta por abandonar sus derechos.

Esta iniciativa es tendiente, en consecuencia, a proporcionar a los usuarios para asuntos de cuantía menor la opción de defender sus derechos en el marco del arbitraje, con el concurso por efecto de ley de las instituciones financieras en dicho procedimiento.

Finalmente, el ordenamiento que ha sido objeto de nuestro análisis en esta iniciativa en contraste con la práctica cotidiana en el universo de los derechos de los usuarios de los servicios financieros, presenta una contradicción de normas. En lo relativo a la prescripción están en vigor dos disposiciones para estimar en qué momento se interrumpe dicha figura jurídica.

Por una parte, el artículo 50 bis dispone lo siguiente:

“La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.”

Y el artículo 66 establece lo que sigue:

“La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.”

Si bien es cierto el artículo 50 bis se refiere a la suspensión de la prescripción y el artículo 66 a la interrupción de la prescripción, también lo es que en esencia ambos conceptos tienen la misma connotación jurídica, pues producen el mismo efecto: deja de correr el plazo de que dispone el titular de la acción para ejercitarla ante los tribunales.

La prescripción es una figura jurídica tendiente a dar certidumbre a las relaciones jurídicas a lo largo del tiempo, sujetando el ejercicio de las reclamaciones a un período, transcurrido el cual ya no es posible entablar controversia alguna. Por su naturaleza, dicho período deja de transcurrir por actos propios del titular de la acción siempre que vayan encaminados a hacer efectivo su derecho. En otras palabras, la interrupción de la prescripción es a impulso del titular de la acción. De ahí que, ante la antinomia de los preceptos antes mencionados, se estima que debe prevalecer aquel que fija el momento de la interrupción cuando se presenta la reclamación, es decir, debe seguir en vigor el artículo 66 y derogarse el 50bis segundo párrafo. Dejaría, pues, de surtir efectos la disposición siguiente:

“La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar. “

Con las propuestas contenidas en esta iniciativa se busca que la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros sea más expedita y real, en beneficio de la equidad en las relaciones entre el público usuario y las instituciones que operan bajo permiso o autorización del gobierno federal para prestar servicios financieros, por lo que me permito poner a consideración del Senado, el siguiente:

Proyecto de Decreto de adición de un párrafo a la fracción VII del artículo 68 y de un artículo 74 bis, así como derogación del segundo párrafo del artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

**ARTICULO UNICO.-** Se adiciona un párrafo que será el octavo a la fracción VII del artículo 68 así como un artículo 74 bis, y se deroga el segundo párrafo del artículo 50 bis, todos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para quedar como sigue:

Artículo 68...

VII...

...

...

...

...

...

...

**Si transcurrido el plazo anterior no está elaborado el dictamen técnico, se reasignará dicho dictamen a otro servidor público de la Comisión, el cual lo expedirá en un término no mayor de veinte días hábiles. El titular de la oficina donde se haya recibido la reclamación será corresponsable de esta obligación, en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.**

**Artículo 74 bis.- Si la institución se negare a someter la controversia al arbitraje, quedará obligada a indemnizar al usuario con el importe de la reclamación, cuando el importe de dicha reclamación no exceda, en lo principal, de quinientas veces el salario mínimo general vigente en el lugar donde se vaya a tramitar dicha reclamación.**

**ARTICULO 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:**

**I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;**

**II. Contará con personal en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas;**

**III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;**

**IV. Deberá responder por escrito al Usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones, y**

**V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente. Dicho informe deberá realizarse en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia Comisión Nacional.**

**Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.**

## **TRANSITORIOS**

**UNICO.- El presente Decreto entrará en vigor a los quince días de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.**

México, Distrito Federal, a 3 de abril de 2008.  
Atentamente

Sen. **Felipe González González**".

Por su atención, muchas gracias.

- **El C. Presidente González Morfín:** Gracias, Senador Felipe González.

Se turna a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, para sus efectos correspondientes.

**F.**

18-09-2007

Cámara de Senadores.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto que reforma el párrafo VI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Presentada por la Senadora Rosalía Peredo Aguilar, del grupo parlamentario del PAN.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos.

Diario de los Debates, 18 de septiembre de 2007

## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA EL PARRAFO VI DEL ARTICULO 11 DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

(Presentada por la C. Senadora Rosalía Peredo Aguilar, del grupo parlamentario del PAN)

- La C. Senadora Rosalía Peredo Aguilar: Con su permiso, señor Presidente; compañeras y compañeros legisladores:

“La que suscribe, Senadora Rosalía Peredo Aguilar, del grupo parlamentario del Partido de Acción Nacional, en ejercicio de la facultad que me otorgan los artículos 70 y 71 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55, fracción II, 62, 63 y demás relativos del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de este Pleno, la iniciativa con proyecto de Decreto que reforma el párrafo VI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, bajo la siguiente:

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

La banca y las instituciones de crédito en México han puesto especial énfasis en la creciente promoción para bancarizar a los sectores de la población de recursos económicos relativamente limitados. En efecto, si observamos las cifras que se han dado a conocer de manera reciente suman alrededor de sesenta millones de tarjetas bancarias las que circulan en nuestro país, lo que en promedio nos da casi más de dos tarjetas por familia.

El propósito de los banqueros, según sus últimas declaraciones, es que al término del presente sexenio dicha cantidad se incremente aún más, meta en la que nadie estaría en contra si este medio de pago y de crédito, se utiliza de manera correcta por los usuarios de los servicios financieros.

Difícilmente alguien podría objetar los beneficios que dicha expansión significa para el crecimiento del aparato productivo en México. La ampliación del crédito permite desarrollar la demanda de los bienes y servicios y es, por su misma naturaleza, un agente dinamizador de la economía.

Nuestra preocupación no reside en este sentido. Lo que llama la atención es la forma en la que este proceso de bancarización asume en nuestro país.

La competencia entre la banca y las instituciones financieras es verdaderamente feroz. Todas ellas han desplegado un aparato de comercialización y propaganda nunca antes visto. Los clientes potenciales de dichos servicios crediticios se ven literalmente bombardeados por la propaganda en los medios de comunicación, por llamadas telefónicas, por vendedores directos en las sucursales bancarias o en los centros de trabajo e incluso, hasta en las calles se aborda a la gente ofreciendo las tarjetas de crédito.

Bajo procedimientos que resultan por decir lo menos, poco claros, las instituciones bancarias han conseguido direcciones y teléfonos de la gente y han habilitado a un verdadero ejército de personal que en “call centers” ubicados en el territorio nacional o en el extranjero, atosigan a los clientes potenciales para convencerlos de que adquieran sus tarjetas de crédito. También utilizan otros recursos como el llamar a las personas e indicarles que, dado su buen historial crediticio, han sido elegidos para tener una tarjeta de crédito de ciertas características y que su “solicitud ha sido aprobada”, por lo que sólo se requiere su firma para que le entreguen su tarjeta de crédito.

Es evidente que este tipo de competencia desmesurada no traerá buenos resultados. Estudiosos del crédito doméstico y familiar recomiendan un número limitado de tarjetas por cliente de acuerdo a sus ingresos personales y sus compromisos de pago. Sin entrar en detalle, el crecimiento de la cartera vencida demuestra que se han rebasado los límites permisibles para un muy buen número de tarjetahabientes.

Ofertas de crédito de 12 y 18 meses sin intereses, los llamados créditos sunómina y otros productos financieros han disparado el crédito al consumo. Entre los banqueros las opiniones se dividen. Algunos señalan que hay focos rojos en cuanto a la cartera vencida, otros consideran que se está en números manejables y que las reservas destinadas para hacer frente a este tipo de contingencias, permiten afirmar que todo está bajo control.

Nuestra opinión es contraria a la que tienen los banqueros y consideramos que se está estrangulando a un sector de la población que tiene pocas posibilidades de hacer frente a un endeudamiento que le puede llevar a la bancarota. El dato de crecimiento de la cartera vencida en la parte relativa al crédito al consumo, esto es, básicamente las tarjetas de crédito, es irrefutable: la morosidad en el último año, 2006, se duplicó hasta alcanzar los 16 mil millones de pesos, según informa el saliente Presidente de la Asociación de Bancos de México, Marcos Martínez Gavica.

Otra cuestión que hay que considerar es la parte relativa a las altas tasas de interés. La diferencia entre las tasas activas y pasivas son enormes. Las comisiones por los servicios que pagan los clientes son muy altas. Tan es así que por este último concepto los bancos obtienen un monto importante de sus ganancias.

Sin embargo, el propósito de la presente reforma de la Ley de la Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros CONDUSEF, sólo pretende que dicha Institución con base en sus ordenamientos legales promueva que las instituciones bancarias y financieras incorporen en sus estados de cuenta información relativa a lo que implica para el tarjetahabiente cubrir sólo el pago mínimo para redimir su crédito, indicando con toda claridad el plazo que le llevaría cubrir su saldo y la cantidad de intereses que tendría que cubrir con la tasa vigente al momento de ser emitido su estado de cuenta.

Esta información será sin duda, extremadamente valiosa para el tarjetahabiente y le permitirá tener una idea clara de lo que implica cubrir únicamente el pago mínimo de su estado de cuenta y el compromiso financiero que eso implica, lo que le permitirá tener un manejo más cuidadoso de su crédito.

Por las consideraciones expuestas, someto a la consideración de este Pleno, el siguiente:

#### PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA LA FRACCION VI DEL ARTICULO 11 DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 11.- ...

...

VI. Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras; en particular para los tarjetahabientes de crédito al consumo incorporar en el estado de cuenta mensual respectivo, el plazo y los intereses que tendría que pagar si sólo cubriera el pago mínimo de su saldo correspondiente a la fecha de emisión del mencionado estado. Dicha información deberá estar en lugar visible y debidamente resaltada.

...

#### TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- Las disposiciones del presente Decreto entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en el Palacio de Xicoténcatl, a 18 de septiembre de 2007.

Atentamente

(Rúbrica)".

Es cuanto, señor Presidente.

- El C. Presidente González Morfín: Muchas gracias, Senadora.

Se turna la iniciativa a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, para sus efectos correspondientes.

04-12-2008

Cámara de Senadores.

**DICTAMEN** de las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, con proyecto de proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 83 votos en pro y 0 en contra.

Se turnó a la Cámara de Diputados para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates, 4 de diciembre de 2008.

Discusión y votación, 4 de diciembre de 2008.

## **PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

(Dictamen de primera lectura)

“COMISIONES UNIDAS DE HACIENDA Y CREDITO  
PUBLICO; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS

H. ASAMBLEA:

Con fundamento en los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 55, fracción II del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, los Senadores José E. Calzada Roviroso, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, presentaron la iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, objeto del presente análisis y dictamen.

Estas Comisiones Legislativas que suscriben, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 85, 86, 93, 94 y 103 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 60, 63, 64, 87, 88 y 93 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, se abocaron al análisis de la Iniciativa antes señalada, y conforme a las deliberaciones y el análisis que de la misma realizaron, someten a la consideración de esta Honorable Asamblea, el presente:

### **DICTAMEN**

#### **I. ANTECEDENTES**

1. En sesión de fecha 13 de noviembre de 2008, los Senadores José E. Calzada Roviroso, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, presentaron la iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

2. En esa misma fecha, la Mesa Directiva de esta H. Cámara de Senadores turnó, la Iniciativa con proyecto de Decreto antes señalada, a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, para su estudio y dictamen.

3. Adicionalmente, para la elaboración del presente Dictamen, estas Comisiones Dictaminadoras tomaron en consideración diversos elementos de las siguientes iniciativas:

a) El día 9 de octubre de 2008, el Senador Felipe González González, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, misma que

fue turnada a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera para su estudio y dictamen correspondiente.

b) El día 17 de junio de 2008, el Senador Adolfo Toledo Infanzón, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforma la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito, misma que fue turnada a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, para su estudio y dictamen correspondiente.

c) El día 11 de junio de 2008, el Senador Carlos Jiménez Macías, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, misma que fue turnada a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, para su estudio y dictamen correspondiente.

d) El día 3 de abril de 2008, el Senador Felipe González González, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, misma que fue turnada a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, Primera, para su estudio y dictamen correspondiente.

e) El día 18 de septiembre de 2007, la Senadora Rosalia Peredo Aguilar, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, misma que fue turnada a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos, para su estudio y dictamen correspondiente.

4. Los CC. Senadores integrantes de estas Comisiones Dictaminadoras realizaron diversos trabajos a efecto de revisar el contenido de la citadas Iniciativas, expresar sus observaciones y comentarios a la misma, e integrar el presente dictamen.

## **II. ANALISIS DE LAS INICIATIVAS**

1. La iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada por los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, tiene como objeto primordial el fortalecimiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la emisión de normas que tienden a la mejor protección de los usuarios de servicios financieros.

Dicha iniciativa recalca que en estas épocas de crisis financiera mundial, es sumamente importante emitir normas que protejan a los clientes de las instituciones financieras de las prácticas predatorias de algunos intermediarios, en protección de sus intereses particulares y del propio sistema financiero.

Asimismo, señala que se requieren normas que eviten las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero que dañan de forma grave a los usuarios de servicios financieros, y que por lo tanto, inhiben que la población ingrese al sector regulado y supervisado para acceder a otro tipo de fuentes de financiamiento peligrosas.

Es por ello que la iniciativa en comento establece una estrategia combinada para promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros frente a las prácticas nocivas de las Entidades Financieras, así como, procurar el fortalecimiento de las funciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, "CONDUSEF".

2. La iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada por el Senador Felipe González González, que propone regular más eficientemente el servicio de tarjetas de crédito.



En este sentido propone que se establezca en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que cuando las instituciones expidan tarjetas de crédito, las mismas queden sujetas a reglas que tiendan a las buenas prácticas en este tipo de operaciones.

Concretamente prevé que no se otorguen créditos a usuarios que carezcan de capacidad de pago, es decir, que el usuario pueda destinar hasta el 30% de su ingreso al pago de los abonos mensuales.

Asimismo, se propone que la Entidades sólo podrán otorgar tarjetas a personas que tengan capacidad de pago.

Por último, se prohíbe ampliar la línea de crédito sin consentimiento previo y por escrito del cliente y sólo para clientes cumplidos.

3. La iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforma la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito, presentada por el Senador Adolfo Toledo Infanzón, propone que el Banco de México procure el establecimiento de programas de formación de cultura financiera.

La iniciativa señala que sólo incorporando elementos de la cultura financiera a la educación y estableciendo programas de formación en esa materia por parte de las instituciones que conforman el sistema financiero mexicano, se podrá garantizar que las personas que conforman el activo más importante de nuestro país tengan la suficiente información y la capacidad necesaria para interpretar los fenómenos financieros y garantizar que la gran mayoría de los mexicanos tomen decisiones que no vulneren su estabilidad económica en detrimento de su bienestar y en cambio fomenten la realización de actividades dentro del mercado formal.

4. La iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, presentada por el Senador Carlos Jiménez Macías, propone establecer disposiciones que tiendan a fortalecer los derechos de los usuarios de los servicios financieros acorde con información clara y precisa, incluso utilizando ejemplos numéricos y gráficos, sobre el efecto que tiene al usuario cubrir solamente el pago mínimo que exigen los bancos en operaciones con tarjetas de crédito, las cuales habrán de asentarse tanto en los contratos de adhesión de apertura de crédito en cuenta corriente, como en los estados de cuenta y publicidad correspondientes.

5. La iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada por el Senador Felipe González González, tiene por finalidad la de preservar los derechos de los usuarios de servicios financieros, mediante regulación específica en materia de los dictámenes técnicos que puede emitir la CONDUSEF.

Asimismo, propone una aclaración al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros a efecto de eliminar una contradicción de normas en materia de interrupción de la prescripción.

6. La iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada por la Senadora Rosalía Peredo Aguilar, propone que la CONDUSEF promueva que las instituciones bancarias y financieras incorporen en sus estados de cuenta información a cerca de lo que implica para el tarjetahabiente cubrir sólo el pago mínimo para redimir su crédito, indicando con toda claridad el plazo que le llevaría cubrir su saldo, y la cantidad de intereses que tendría que cubrir con la tasa vigente al momento de ser emitido su estado de cuenta.

## **CONSIDERACIONES DE LAS COMISIONES**

**PRIMERA.** De conformidad con lo dispuesto por los artículos 85, 86, 93, 94 y 103 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 60, 63, 64, 87, 88 y 93 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, estas Comisiones Dictaminadoras resultan competentes para dictaminar las iniciativas con proyecto de decreto descritas en el apartado de antecedentes del presente instrumento.

**SEGUNDA.** Estas Comisiones coinciden en que uno de los problemas inmediatos es el de la cartera vencida en los créditos otorgados a través de tarjetas de crédito, en este caso resulta necesario tomar medidas para

revertir dicha tendencia antes de que dañe al Sistema Financiero y perjudique la economía doméstica de los tarjetahabientes.

Se debe reconocer que se requieren normas que eviten las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero.

Es por ello que estas Comisiones Unidas consideran necesario el fortalecimiento de las normas en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros. En cuanto a los temas de revelación de información, tarjetas de crédito, buenas prácticas y costos de transacción.

**TERCERA.** Estas Comisiones Unidas coinciden con la iniciativa conjunta de los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas en reformar la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en temas tales como revelación de información, tarjetas de crédito, buenas prácticas y de los costos de transacción.

El tema de revelación de información ya ha sido tratado en diversa normatividad como lo es la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Sin embargo, es muy importante homologar la información y hacerla accesible a los clientes de las instituciones financieras en operaciones de captación y crédito.

Se incorporan normas que prevén que los estados de cuenta tanto de operaciones pasivas como activas informen los elementos más importantes de la operación de que se trate, tales como las comisiones cobradas, el CAT, los intereses cobrados o pagados según sea el caso, saldos, límites de crédito, advertencias que permitan ilustrar al usuario de dichos servicios sobre los riesgos en caso de pagos retrasados y de efectuar solamente los pagos mínimos.

Asimismo, se incorpora una carátula para los contratos de adhesión de operaciones de crédito, que contendría los elementos clave que le permitan al usuario efectuar una comparación inmediata de los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas instituciones, tales como la tasa de interés, el CAT, las comisiones y advertencias en materia de tasas o comisiones que representen alguna penalización para el cliente, así como señalar en el espacio donde firme el aval una advertencia con las consecuencias que conlleva firmar el contrato.

En los estados de cuenta y carátulas de los contratos se establecerán campos claros que permitan distinguir las comisiones, así como el impacto de las mismas en una determinada línea de crédito o en una operación de depósito.

Estas Comisiones Unidas coinciden con la iniciativa de los Senadores Rosalía Peredo Aguilar y Carlos Jiménez García, en que el tema de la regulación de tarjetas de crédito es uno de los más relevantes, por lo cual se incorpora que los estados de cuenta de este tipo de operaciones contengan el plazo que necesitaría el cliente para finiquitar un adeudo si sólo se cubriera el pago mínimo.

Asimismo, se implementa una norma que otorga al cliente un tiempo razonable para pagarlas, lo que implica que si en la fecha límite de pago cae día inhábil, se permita el pago al siguiente día hábil.

Asimismo, establecer que las Entidades sólo apliquen tasas de interés sobre saldos promedios diarios insolutos. De esa forma se evitarán prácticas abusivas por parte de las Entidades.

Estas Comisiones coinciden con la iniciativa del Senador Felipe González González en el sentido de que las Entidades sólo podrán otorgar tarjetas a personas que tengan capacidad de pago. Asimismo, se incorpora una norma que prevé que las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito a clientes cumplidos y con el consentimiento expreso de dichos clientes.

Asimismo, con el objeto de proteger a los usuarios de servicios financieros, se establece que el Banco de México determine los montos de pago mínimo que deberán cobrar las entidades financieras, con la finalidad de que dichas entidades no establezcan pagos mínimos demasiado bajos que puedan generar a la postre problemas de cartera vencida o endeudamiento excesivo de las familias.

Estas Comisiones Unidas coinciden con la iniciativa conjunta de los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas en que se deben incorporar una serie de normas que tiendan directamente a fomentar una relación equitativa entre el usuario de servicios financieros y las Entidades con las que se contraten dichos servicios, así como para evitar endeudamientos excesivos por parte de los acreditados que puedan mermar su economía familiar.

Por ello se incorpora un mecanismo que muestre de manera clara al cliente hasta qué límite puede endeudarse, mediante la inclusión en documentos de una leyenda de advertencia que señale que deberán ser muy cuidadosos con su endeudamiento y el impacto en caso de incumplimiento.

Asimismo, se sanciona expresamente el otorgamiento de crédito a menores de edad, independientemente de la nulidad de dichos actos.

Se prohíbe la entrega de tarjetas de crédito preaprobadas sin que éstas sean solicitadas.

Se establece la facultad de la terminación de un contrato de crédito al consumo antes de su finiquito en cuyo caso continuará en vigor la relación respecto al reembolso del crédito y pago de la tasa de interés.

Asimismo, se establece que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una tarjeta de crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea el costo del seguro y señalar en la sección donde expresa su consentimiento el usuario, que la contratación del seguro es opcional y que la cancelación del mismo no implica cancelar el contrato.

Se establece, que en caso de que aumente la tasa de interés la entidad, deberá notificar a los clientes con 30 días de anticipación, a efecto de que los acreditados evalúen la conveniencia de seguir con una tarjeta de crédito.

Por otra parte, se establecen restricciones en los horarios en las ofertas que realicen las Entidades a los Clientes que expresamente así lo hayan solicitado ya sea directamente o por teléfono en su lugar de trabajo.

Se establece un periodo de gracia para que el usuario de servicios financieros pueda cancelar una operación dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma de un contrato sin incurrir en una penalidad.

También, se amplía el alcance del proceso de aclaración simplificado previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Estas Comisiones Unidas coinciden con la iniciativa conjunta de los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas en la que se deben de eliminar los costos de transacción para fomentar la competencia entre las instituciones financieras, flexibilizando los requisitos para que un cliente se cambie de banco, para lo cual un usuario de servicios financieros podrá hacer el cambio en paquete que incluya diversos productos de una misma Entidad, tales como sus créditos y operaciones de captación. Se propone simplificar los trámites, a efecto de que con un escrito en el que el cliente manifiesta que es su voluntad dar por terminado el contrato.

Se coincide en que la eficiencia en los procedimientos de cambio de servicios financieros de una institución a otra podrá dar pautas para tener algo similar a la "portabilidad" de dichos servicios, lo cual fomentará la competencia entre prestadores de servicios financieros.

**CUARTO.** Estas Comisiones coinciden con la iniciativa conjunta de los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, en que resulta indispensable fortalecer las funciones de la CONDUSEF.

Es por ello que se fortalece a la CONDUSEF en temas tales como darle mayores facultades de regulación, de supervisión, así como en su proceso de conciliación. Para efectos de la supervisión, las visitas de inspección

se practicarán por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la CONDUSEF tratándose de bancos.

En este sentido, se considera adecuado acotar las operaciones y servicios de clientes que gozarán de la representación y tutela de la CONDUSEF, definiendo para tal efecto un monto hasta de tres millones unidades de inversión y en operaciones de seguros seis millones de unidades de inversión.

La CONDUSEF tendrá facultades de regulación en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia, es decir, podrá emitir regulación en el ámbito de su competencia para la defensa de los usuarios de servicios financieros. En este mismo sentido, se le permite a la CONDUSEF supervisar a las entidades financieras para que cumplan con lo dispuesto en las disposiciones de las leyes en comento que resulten aplicables.

El hecho de que la CONDUSEF no cuenta con atribuciones para sancionar el incumplimiento a la normatividad financiera vinculada con el usuario de servicios financieros, da como resultado que no se pueda procurar de manera efectiva la equidad en la relación entre usuarios y las instituciones financieras, por lo que sus atribuciones en materia de sanciones se fortalecen.

Estas Comisiones coinciden con la iniciativa del Senador Adolfo Toledo Infanzón, en proponer que se deben establecer programas en materia de cultura financiera.

Es por ello que se establece que la CONDUSEF en congruencia con sus nuevas atribuciones, deberá implementar programas educativos en materia de cultura financiera.

En virtud de lo anterior, estas Comisiones consideran oportuno aprovechar las reformas que nos ocupan para continuar fomentando la cultura financiera, a efecto de que los usuarios de servicios financieros cuenten con mayores elementos que les permitan tomar la mejor decisión respecto de las operaciones activas y pasivas, así como los servicios que ofrecen las instituciones financieras y que mantengan una posición responsable respecto del cumplimiento de sus obligaciones.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, las Comisiones Dictaminadoras que suscriben, se permiten someter a la consideración de esta Honorable Asamblea, la aprobación del siguiente proyecto de:

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

**ARTICULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se **ADICIONAN** el artículo 46 Bis 1, con un párrafo tercero, los incisos a) y b), y un párrafo cuarto, recorriéndose los actuales tercero a séptimo párrafos a ser quinto a noveno párrafos, respectivamente; los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se **DEROGA** la fracción VI del artículo 46 Bis 1; el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**“Artículo 46 Bis 1. ...**

...

**I. a V. ...**

**VI. Se deroga**

**VII y VIII. ...**

Las operaciones a que se refieren las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, podrán llevarse a cabo a través de terceros con sujeción a los límites siguientes:

a) Que las operaciones realizadas por los comisionistas en ningún caso excedan del 25% del total de operaciones realizadas por la institución de banca múltiple, durante el mes calendario.

b) Que no excedan de un monto diario equivalente a 1,500 unidades de inversión, por cada cuenta.

Los límites a que se refieren los incisos a) y b) anteriores no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal o Estatal en términos de la fracción II del presente artículo.

Lo dispuesto en el artículo 117 de esta Ley le será también aplicable a los terceros a que se refiere el presente artículo, así como los representantes, directivos y empleados de dichos terceros, aún cuando dejen de laborar o prestar sus servicios a tales terceros.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previo derecho de audiencia que se otorgue a la institución de crédito, podrá ordenar la suspensión parcial o total, temporal o definitiva, de la prestación de los servicios o comisiones a través del tercero de que se trate, cuando se incumplan las disposiciones que se mencionan en este artículo o pueda verse afectada la continuidad operativa de la institución de crédito o en protección de los intereses del público. Lo anterior, salvo que la propia Comisión apruebe un programa de regularización que reúna los requisitos que al efecto se establezcan en las disposiciones de carácter general referidas.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores formulará directamente a las instituciones de crédito los requerimientos de información y, en su caso, las observaciones y medidas correctivas que deriven de la supervisión que realice con motivo de las actividades que las instituciones lleven a cabo a través de prestadores de servicios o comisionistas conforme a lo previsto en el presente artículo, para asegurar la continuidad de los servicios que las instituciones proporcionan a sus clientes, la integridad de la información y el apego a lo establecido en esta ley. Asimismo, la Comisión estará facultada, en todo momento, para efectuar actos de supervisión, inspección y vigilancia respecto de los prestadores de servicios o comisionistas que las instituciones contraten en términos de este artículo, así como practicar inspecciones a los terceros que contraten las instituciones de crédito con respecto de las actividades contratadas, o bien, ordenar a las instituciones realizar auditorías a dichos terceros, quedando obligada la propia institución a rendir un informe a la Comisión al respecto.

La Comisión deberá especificar el objeto de las inspecciones o auditorías, las cuales deberán circunscribirse a la materia del servicio contratado y al cumplimiento de lo previsto en esta Ley y las disposiciones que de ella emanen. Al efecto, las instituciones deberán pactar en los contratos mediante los cuales se formalice la prestación de estos servicios o comisiones, la estipulación expresa del tercero contratado de que acepta apegarse a lo establecido en el presente artículo.

Las empresas a las que se refiere el artículo 88 de la presente Ley, así como las entidades integrantes del grupo financiero al que pertenezca la institución, incluyendo a la sociedad controladora y a las subsidiarias del propio grupo financiero, no estarán sujetas a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de lo anterior, dichas empresas deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que le sean aplicables.

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el

consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

**I. a III. ...**

**IV. ...**

**a) a h) ...**

**i) Se deroga**

**V. ...**

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

**I.** Multa de 200 a 2,000 días de salario:

a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y

b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

**II.** Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

#### **Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

#### **Artículo 109 Bis 5. ...**

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.



El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

#### **I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

#### **Artículo 110 Bis 1. ...**

#### **I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

#### **Artículo 118 A. Se deroga**

#### **Artículo 119. ...**

##### **I. y II. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

**I.** Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.

**II.** Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.

**III.** Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.

**IV.** Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.

**V.** Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.

**VI.** Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

...

**ARTICULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se **ADICIONAN** los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolutivos asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se **DEROGAN** los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**"Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

**Artículo 3. ...**

**I.** Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

**II. y III. ...**

**IV.** Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

**V.** Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis.** Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

**VI. y VII. ...**

**VIII.** Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX.** Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

**Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla

gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

**a)** Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

**b)** Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

**c)** Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y

**d)** Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

**V.** El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

**VI.** Los conceptos de cobro y sus montos;

**VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

**VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

**I. a III. ...**

**IV.** Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

**V.** La formación de cultura financiera entre el público en general;

**VI.** Puntos de contacto para información adicional, y

**VII.** Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitán.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

**I.** Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

**II.** La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

**III.** La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

**IV.** La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

**V.** Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;



**VI.** Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

**VII.** Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

#### **Artículo 14. Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

### **Capítulo III Bis.**

#### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

**I.** En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.

**II.** En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

**III.** Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin

garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y

II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma

sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

## **Sección V**

### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

**I. y II. ...**

**III.** Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

**IV.** Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

**V.** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

**VI.** Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

**VII.** Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

**VIII.** Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**IX.** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

**I. ...**

**II.** No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

**III.** No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

**IV. y V. ...**

**VI.** No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**VII. y VIII. ...**

**IX.** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis 1, de la presente Ley.

**X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

**XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

**Artículo 44. ...**

...

**I. ...**

**a) a d) ...**

**e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

**f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

**g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**II. ...**

**a) a k) ...**

**l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis 1, de la presente Ley

**m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

**Sección VII. Se deroga**

**Artículo 45. Se deroga**

## **Artículo 46. Se deroga**

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.”

**ARTICULO TERCERO.** Se **REFORMAN** los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se **ADICIONAN** los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, “DE LA SUPERVISIÓN” con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado “DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO” a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se **DEROGA** los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

“**Artículo 2o. ...**

**I. a III. ...**

**IV.** Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

**V. a IX. ...**

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o. ...**

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

#### **Artículo 11. ...**

##### **I. y II. ...**

**III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

**IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.

**V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

##### **VII. a XXV. ...**

**XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

##### **XXVII. ...**

**XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

**XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

**XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

**XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

**XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

**XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

**XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarles periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

**XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

**XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

**XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

**XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

**XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

**XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

## **Artículo 22. ...**

### **I. a XXIV. ...**

**XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos



que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
  - II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
  - III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.
- No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;
- IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y
  - V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26. ...**

- I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;
- II. a XVII. ...
- XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;
- XIX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y
- XX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

#### **Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

#### **Artículo 68. ...**

**I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

#### **II. y III. ...**

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

**V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

#### **VI. ...**

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de

los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

#### **VIII. y IX. ...**

**X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

**XII.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

#### **XIII. ...**

...

...

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## TITULO SEPTIMO DE LA SUPERVISION

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## TITULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

### CAPITULO I DE LAS SANCIONES

**Artículo 93. ...**

#### **Artículo 94. ...**

##### **I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

##### **III. ...**

##### **a) ...**

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

##### **c) ...**

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

##### **V. a IX. ...**

#### **X. Se deroga**

##### **XI. ...**

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

##### **XIII. ...**

...

...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II. Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III. Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV. El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V. Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I. Desecharlo por improcedente;
- II. Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a) Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b) Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c) Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d) Las demás que conforme a la ley procedan.
- III. Confirmar el acto impugnado;
- IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

## **TRANSITORIOS**

**ARTICULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTICULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTICULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTICULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTICULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTICULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Dado en la Sala de Comisiones del Senado de la República en México, Distrito Federal, a los dos días del mes de diciembre del año dos mil ocho.

COMISION DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
COMISION DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS".

04-12-2008

Cámara de Senadores.

**DICTAMEN** de las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, con proyecto de proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 83 votos en pro y 0 en contra.

Se turnó a la Cámara de Diputados para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates, 4 de diciembre de 2008.

Discusión y votación, 4 de diciembre de 2008.

**PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

(Dictamen de primera lectura)

Informo a la Asamblea que las comisiones aplicaron modificaciones a este dictamen, por lo que su nueva versión está siendo distribuida en la Asamblea. La versión corregida se publicará en la Gaceta del día de mañana.

En esta virtud, consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si se omite su lectura.

- **El C. Secretario Rivera Pérez:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si se omite la lectura del dictamen. Quienes estén porque se omita, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén porque no se omita, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se omite la lectura, señor Presidente.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Es de primera lectura.

Consulte ahora la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se dispense la segunda lectura del dictamen y se ponga a discusión de inmediato.

- **El C. Secretario Rivera Pérez:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se dispense la segunda lectura del anterior dictamen. Quienes estén por la afirmativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén por la negativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se dispensa la segunda lectura, señor Presidente.

- **El C. Presidente González Morfín:** En consecuencia, está a discusión en lo general.

Para fundamentar el dictamen por parte de las comisiones, tiene la palabra el Senador José Isabel Trejo Reyes, Presidente de la Comisión de Hacienda y Crédito Público.



**- El C. Senador José Isabel Trejo Reyes:** Muchas gracias, señor Presidente; Honorable Asamblea; señoras Senadoras y señores Senadores:

Comparezco ante ustedes para presentar este posicionamiento que refleja el resultado del esfuerzo conjunto de las fuerzas políticas del país, que reunidas en el Senado de la República hemos alcanzado un importante consenso para presentar, en primera instancia, una iniciativa conjunta y, en segunda instancia, el acuerdo respecto al documento final que se ha hecho con el único fin de respaldar y proteger a los ciudadanos de los abusos de que son repetidamente víctimas de algunos intermediarios financieros.

Esta Soberanía ha dado puntual seguimiento a todos los aspectos más importantes que rigen en el país. Y en esta línea, los aspectos relacionados con el sector de servicios financieros no han sido la excepción.

El año pasado se dio un primer paso con el impulso de una importante reforma en materia de transparencia para revelar, con mayor claridad, aquellos elementos que dieran a los usuarios de servicios financieros mayor certidumbre respecto a los servicios que reciben por parte de las instituciones de crédito y financieras en general.

No obstante lo anterior, nos hemos percatado de que especialmente en los tiempos de turbulencia financiera mundial que tenemos, es nuestra obligación fomentar medidas adicionales que protejan a los usuarios, pero sobre todo, que permitan que el sistema financiero funcione de una mejor manera.

Hemos mencionado, reiteradamente, nuestra preocupación por el crecimiento de la cartera vencida, mal que consideramos que proviene de las carteras y patrimonios dañados de los ciudadanos, y que no sólo afecta a estos, sino que puede convertirse en uno de los males mayores que puedan afectar el sistema en su conjunto.

Es por ello que hemos resuelto preparar esta nueva reforma, que ataque de forma puntual y contundente algunos de los principales aspectos que pueden convertirse en problemas mayores.

Es así que se presenta una reforma que establece una estrategia para promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros frente a las prácticas nocivas de las entidades financieras, por una parte y, por otra parte, se fortalece a la entidad que fue creada con el fin de proteger a los usuarios de servicios financieros y que consideramos que debe robustecerse para un mejor actuar.

Con esta reforma se incrementan los efectos de las normas en materia de transparencia de la información, protección al consumidor de servicios financieros y fomento a la competencia. Y estamos convencidos que todo esto redundará en beneficios para los consumidores de servicios financieros.

Estamos conscientes de que algunas de las disposiciones que incorporamos son introducidas en la operación de las entidades financieras, pero la protección al usuario lo justifica. El consumidor va primero, compañeras y compañeros Senadores.

Los cambios son muchos, y yo he mencionado cuál es el espíritu de los mismos. A continuación referiré algunos que destacan y que reflejan el grado de cuidado que hemos tenido para impulsar normas en pro de los consumidores de servicios financieros.

Se incorporan normas que prevén que los estados de cuentas y en los contratos de adhesión se informe de los elementos más importantes de la operación, como comisiones y el CAT, entre otros, que permitan a los usuarios una comparación inmediata de los mismos servicios ofrecidos por otras entidades.

Un aspecto importante para el mejor manejo de las finanzas personales, es que ahora se incorporan advertencias sobre los riesgos en caso de pagos retrasados y pagos para los avales, advertencias de las consecuencias de su firma a la hora del contrato.

Respecto a tarjetas de crédito, se considera importante que el cliente cuente con reglas claras para que sepa hasta cuándo es su fecha límite para pagar, por ejemplo, cuando se atraviese un día inhábil.

Asimismo, se incorpora una norma que prevé que las entidades sólo podrán elevar el límite de crédito a clientes cumplidos y con el consentimiento expreso de dichos clientes.

Con el objeto de proteger a los usuarios, se establece que el Banco de México determine los montos de pago mínimo que deberán cobrar las entidades financieras, para que no establezcan pagos mínimos demasiado bajos que puedan generar una deuda que se prolongue por muchos años o endeudamiento excesivo de las familias.

Se incorpora además un mecanismo que muestre de manera clara al cliente hasta qué límite puede endeudarse mediante la inclusión en documento de una leyenda de advertencia que señale: "Que deberán ser muy cuidadosos con su endeudamiento y el impacto en caso de incumplimiento".

Los usuarios de servicios financieros se quejan con frecuencia de recibir tarjetas de crédito no solicitadas, que en ocasiones generan problemas para el posible cliente ante el buró de crédito. Por ello, ahora se prohíbe la entrega de tarjetas de crédito reprobadas sin que éstas sean solicitadas.

Por otra parte se establece: que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una tarjeta de crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea el costo del seguro y señalar en la sección donde firma el usuario, que la contratación del seguro es opcional y que la cancelación del mismo no implica cancelar el contrato.

Se establece que en caso de que aumente la tasa de interés de las tarjetas de crédito, la entidad deberá notificar a los clientes con 30 días de anticipación, con objeto de que los acreditados evalúen la conveniencia de seguir con esta tarjeta de crédito.

Otra frecuente queja son: que las entidades molestan a los clientes a horas inoportunas, hasta en sus hogares, para ofrecer sus servicios. Para evitarlo se restringen horarios en las ofertas que realizan las entidades a los clientes y se establece un periodo de gracia para que el usuario de servicios financieros pueda cancelar una operación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la firma de un contrato sin incurrir en una penalidad.

Con objeto de fomentar la competencia y para eliminar o reducir costos de transacción, se flexibilizan los requisitos para que un cliente se cambie de banco.

Se fortalece a la Condusef en temas tales como darles mayores facultades de regulación, de supervisión, así como en su proceso de conciliación.

Se fortalecen las atribuciones de Condusef, especialmente en materia de sanciones, con un capítulo expreso.

Se establece que la Condusef, en congruencia con sus nuevas atribuciones, deberá implementar programas educativos en materia de cultura financiera.

Se considera oportuno aprovechar las reformas que nos ocupan para continuar fomentando la cultura financiera a efecto de que los usuarios de servicios financieros cuenten con mayores elementos que les permitan tomar la mejor decisión respecto de las operaciones activas y pasivas, así como los servicios que ofrecen las instituciones financieras y que mantengan una posición responsable respecto de cumplimientos a sus obligaciones. Esto es un resumen sucinto, señoras Senadoras y señores Senadores, de lo que les estamos proponiendo y para lo que pedimos un voto de aprobación, ha sido un esfuerzo serio, realmente, en función y en apoyo principalmente a los mexicanos que usan los servicios financieros de la banca.

Visto a detalle la iniciativa y ahora su dictamen, ustedes se podrán convencer de que es una herramienta jurídica a favor de los usuarios de la banca, esperamos su voto a favor.

Muchas gracias por su atención.

**- El C. Presidente González Morfín:** Gracias, Senador Trejo Reyes.

Para hablar a favor del dictamen a nombre del grupo parlamentario del PRI, tiene la palabra el Senador José Eduardo Calzada Rovirosa.

**- El C. Senador José Eduardo Calzada Rovirosa:** Muchas gracias, con su permiso, señor Presidente.

Yo me quiero tomar unos cuantos minutos únicamente para agradecer y reconocer la solidaridad de todos los grupos parlamentarios. Finalmente la discusión y aprobación el día de ayer en comisiones de este paquete de medidas que está orientado a defender de manera definitiva a los usuarios de la banca, en particular a los usuarios de las tarjetas de crédito.

Quiero nada más referir que todo este tema inició con un gran debate, en mi tierra, en la ciudad de Querétaro, en el mes de julio, en el cual tuvimos una conferencia para la protección a los usuarios de los servicios financieros y también para promover medidas de educación financiera en beneficio del consumidor.

Posteriormente, hace aproximadamente tres semanas, se presentó un paquete de medidas que, reconozco, ha sido apoyado por todos los grupos parlamentarios y que tiene por objetivo, como ya mencioné, defender los intereses de aquellas personas que utilizan los servicios financieros y que también hay que decirlo con toda claridad, de los cuales los bancos entratándose de tarjetas de crédito han abusado de manera sistemática.

El día de hoy está a discusión un paquete de medidas que traen cuestiones prácticas, precisamente, para detener este abuso, hago mención a unas cuantas: por ejemplo, estamos prohibiendo el hecho de que se puedan enviar tarjetas de crédito preaprobadas sin el consentimiento de la persona, estamos prohibiendo también el hecho de que se pueda elevar el límite de crédito sin el consentimiento del cliente, estamos prohibiendo el cobro de comisiones por sobregiro, estamos prohibiendo que se contacte a las personas, a los usuarios en sus domicilios para ofrecerles servicios financieros o bien para recordarles de los vencimientos de sus pagos, adicionalmente estamos dándole facultades al Banco de México para que pueda establecer los porcentajes de pagos mínimos, y finalmente haciendo una breve referencia a un gran paquete de medidas estamos otorgándole también facultades adicionales a la CONDUSEF para que esta instancia pase de ser una instancia netamente de conciliación a ser también una instancia de sanción en beneficio de los usuarios de las tarjetas de crédito.

El dictamen, señoras Senadoras y señores Senadores, está a su disposición y yo les suplicaría, les rogaría que diéramos un voto de confianza a favor de la economía familiar aprobando, precisamente, este paquete de medidas que pretenden poner un alto a los abusos de la banca en nuestro país.

Muchísimas gracias.

**- El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias, Senador Calzada Rovirosa.

Ahora, tiene la palabra para hablar a favor del dictamen a nombre del grupo parlamentario del PRD, la Senadora Minerva Hernández Ramos.

**- La C. Senadora Minerva Hernández Ramos:** Con su permiso, señores Senadores:

En los últimos años, el Congreso ha realizado una importante labor para atender las necesidades de los servicios bancarios, quienes han demandado mejores servicios. Precisamente hace un año, como ya lo dijo aquí mi compañero Senador Trejo Reyes, aprobamos diversas disposiciones donde establecimos transparencia en la información de las comisiones que cobran, no sólo las instituciones de crédito, sino también las entidades comerciales que otorgan crédito, siendo éste el pilar fundamental de la reforma.

Sin embargo, la reforma resultó un tanto insuficiente, pues es de todos conocido que actualmente los bancos han aumentado e incluso duplicado o triplicado el cobro por recibir pagos telefónicos o de energía eléctrica, así como elevado las comisiones que cobran por disposición de efectivo en cajeros automáticos o pagar cheques de otros bancos. Esta situación se refleja en los altos montos de utilidades derivados de estos servicios.

Aunado a ello, el afán de los bancos que operan en México por recuperar los préstamos vencidos en tarjetas de crédito ha disparado el acoso contra los deudores, ejercido mediante despachos de cobranza o administradoras de cartera que buscan forzar a los clientes morosos a reestructurar sus adeudos bajo nuevas condiciones desventajosas para los usuarios, violentando incluso sus derechos humanos.

Recientemente la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras conocida mayormente como Condusef, ha señalado que más de 7 millones de tarjetahabientes están en cartera vencida por no haber efectuado los pagos mínimos en los últimos tres meses.

Se trata de la cifra más alta desde el desastre financiero de 1994 y 1995 que derivó en el rescate del sistema bancario con recursos públicos, incluso la tasa de crecimiento supera en nueve veces la reportada en los años de la crisis bancaria.

Tal alza en la cartera vencida es responsabilidad de los propios bancos porque otorgan tarjetas de crédito al por mayor a gente que no tiene capacidad de pago o que tiene carencia en la experiencia en el manejo del plástico, sin averiguar siquiera sus antecedentes e incluso sin pedir garantía alguna como ocurre con los créditos hipotecarios, automotrices o empresariales, que les permiten embargar los bienes o el patrimonio de la gente en caso de incumplimiento, pero ahora eso lo hacen extensivo también a los créditos comerciales avalados por un contrato mercantil.

Desde mi participación en el debate cuando estábamos aprobando el paquete económico para el ejercicio fiscal de 2009, advertí en esta misma tribuna mi preocupación por el deterioro de las carteras crediticias y en general de los activos que poseen las instituciones bancarias que operan en México. En esa ocasión hice un exhorto a mis compañeros Senadores para que abordáramos este asunto de manera urgente para dar solución al riesgo de cartera vencida y abatir el excesivo cobro en las comisiones bancarias para los usuarios de los servicios financieros.

El uso irreflexivo de tarjetas de crédito puede llevar a una familia a perder parte de su patrimonio. ¿Cuánta gente está consciente, cuando compra con una tarjeta de crédito, que pagará el bien o servicio hasta en un 100% más caro?

La mayoría no nos damos cuenta de que somos parte de la economía y por ello tomamos decisiones que pueden llegar a afectar negativamente nuestros bolsillos cuando usamos arbitrariamente un crédito superior a la capacidad que tenemos de pago, la mayoría de los mexicanos no contamos con algún ahorro que garantice nuestro futuro.

Es por ello que en días pasados, Senadores integrantes de diversas fracciones parlamentarias impulsamos una propuesta para el fortalecimiento de las normas en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

En la propuesta se incorpora un mecanismo que obliga a las instituciones de crédito a mostrar al cliente hasta qué límite puede endeudarse, mediante la inclusión en documentos de una leyenda de advertencia que señale que deberán ser muy cuidadosos con su deuda y el impacto en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, se prohíbe la entrega de tarjetas de crédito preaprobadas sin que éstas sean solicitadas, todos hemos sido testigos de la facilidad con que éstas se otorgan, sin analizar la capacidad económica de las personas y más aún, sin ni siquiera haberlas solicitado.

Una vez que el usuario de este servicio llega a tener un crédito otorgado por las instituciones financieras, en la mayoría de los casos éstos traen aparejados la contratación de diversos servicios como los seguros de vida que el usuario tiene que pagar obligatoriamente sin tener derecho a otra opción.

Por ello, en el dictamen que estamos aprobando se establece que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una tarjeta de crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea su costo, siendo contratación opcional y en caso de su cancelación no implica anular el contrato.

Por otro lado, el hecho de que la Comisión para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no cuente con atribuciones para sancionar el incumplimiento a la normatividad financiera, vinculada con el

usuario de servicios financieros, da como resultado que no se pueda procurar de manera efectiva la equidad en la relación entre usuarios y las instituciones financieras.

Es por ello que sus atribuciones en materia de sanciones se están fortaleciendo en este dictamen. Ahora la Condusef tendrá mayores atribuciones de regulación en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en el ámbito de su competencia. Es decir, podrá emitir regulación en el ámbito de su competencia para la defensa de los usuarios de servicios financieros.

Esta comisión tendrá como finalidad también promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, así como arbitrar sus diferencias de manera imparcial.

En México, lamentablemente no contamos con una cultura financiera. Recientemente se han realizado diversos foros en donde han participado autoridades, instituciones financieras y usuarios en los que se ha planteado la necesidad de establecer mecanismos para generar una cultura financiera que todos tengamos acceso a ella.

Ante esta problemática, en el dictamen se establece que la Condusef implementará programas educativos en materia de cultura financiera junto con las autoridades competentes.

Compañeras y compañeros legisladores:

Si bien es cierto, esta reforma que estaremos votando no es la gran panacea para resolver los grandes vacíos legales que hoy tenemos en la legislación, estoy convencida de que es un gran paso que debemos dar juntos, ya que es mucho mejor que lo que actualmente tenemos. Sabemos que es perfectible y tenemos que seguir trabajando en ella.

En este momento en que hay un entorno adverso en el terreno económico, debemos hacer un esfuerzo y mandar un mensaje positivo a la sociedad, sobre todo en esta época de incertidumbre.

Por el bien del país, los exhorto a generar un ambiente de confianza.

Qué bueno que el Senado tome esta decisión en estos momentos y que todas las fuerzas políticas del Senado tengamos este valioso punto de coincidencia en nuestro amplio trabajo parlamentario.

Es cuanto, señor Presidente.

**PRESIDENCIA DEL C. SENADOR  
FRANCISCO ARROYO VIEYRA**

**- El C. Presidente Francisco Arroyo Vieyra:** Y es mucho, Senadora Hernández Ramos.

Tiene el uso de la palabra el Senador Juan Bueno Torio.

Esta Presidencia informa que los oradores serán Juan Bueno Torio, Rosalinda López Hernández y Rubén Camarillo Ortega, y en términos reglamentarios cerramos la inscripción.

**- El C. Senador Juan Bueno Torio:** Muchas gracias, señor Presidente; compañeras y compañeros Senadores:

El grupo parlamentario del PAN se pronuncia a favor de estos dictámenes, en virtud de que van en el sentido correcto en la medida de cuidar y de procurar el beneficio de los usuarios de los servicios financieros.

Sin embargo, nosotros queremos manifestar que este es un tema que no viene de hace tres semanas o de hace cuatro o cinco meses, es un tema que se trajo a esta Soberanía desde el año pasado en una iniciativa que presentamos diversos Senadores del grupo parlamentario del PAN, encabezados por nuestro compañero

Rubén Camarillo, en donde se planteaban un sinnúmero de temas vinculados a proteger el uso, a proteger a los usuarios de las tarjetas de crédito, y en otros temas vinculados al sistema financiero de nuestro país.

En aquel entonces sufrimos el embate, como en esta ocasión también así fue, del sector financiero para que la reforma no fuera tan agresiva en la medida de que ellos estaban ofreciendo que iban a mejorar sus prácticas y que iban a establecer mecanismos que transparentaran mejor los servicios, que redujeran los costos en tarjetas de crédito como intereses y comisiones, y sin embargo aceptamos.

Se hizo la primera reforma del año pasado en cuanto a transparencia y fortalecimiento de la Condusef, en aquel entonces. Sin embargo, el sistema financiero no cumplió con su compromiso de mejorar sus prácticas y de reducir las comisiones y ser más congruentes con la realidad de los usuarios de los servicios, particularmente de las personas de menos recursos en torno a las tarjetas de crédito.

Por el contrario, lo hemos vivido, lo hemos recibido en comentarios, en planteamientos, en observaciones y en quejas de parte de los usuarios.

Por eso es que hoy surge este nuevo documento que a nuestro punto de ver sigue sin ser suficiente para garantizarle a los usuarios de los servicios financieros mejores condiciones de trabajo, mejores condiciones económicas para recibir estos servicios.

Nosotros estamos conscientes de que debemos seguir avanzando en este sentido. Debemos trabajar para regular de una manera más adecuada al sector financiero de nuestro país.

Bien dicen ellos, por un lado, que regular las tasas de interés sería ir en contra del mercado.

Ya mucho tiempo hemos vivido en nuestro país en una economía de mercado. Sin embargo nosotros, representantes del Estado mexicano, debemos cuidar que el mercado no atente contra la integridad económica en este caso de los usuarios de los servicios financieros.

Y nosotros como parte del Estado mexicano debemos establecer regulación correspondiente para evitar el abuso de la actividad preponderante que tiene este sector en nuestra economía.

Y pudiéramos decir que fuera una economía de mercado si tuviéramos 200 ó 300 bancos, pero tenemos muy poquitos y se convierte en un oligopolio que controla y administra la situación a su propio antojo y a su propio gusto.

Yo creo que no es un asunto acabado, es un asunto que va en el sentido correcto. Pero yo les quiero conminar a todos ustedes, compañeros, a que sigamos construyendo una nueva regulación para el sector financiero nacional; una regulación que garantice un mejor desarrollo económico en México y que también garantice condiciones de apoyo a los sectores productivos del país.

Mucho ganan los bancos con las comisiones y con sus tarjetas de crédito y poco crédito otorgan a las actividades productivas.

Por eso es que en este nuevo esquema, en este nuevo proceso que iniciará el Senado de la República en el mes de febrero para dar mecanismos de competitividad a nuestro país, no debemos dejar de lado el tema del sector financiero, que sigue siendo un sector poco regulado y un sector que abusa del control del mercado.

El mercado sí está bien cuando hay competencia suficiente. Pero nosotros tenemos una responsabilidad ante la sociedad por encima de lo que diga el mercado.

Vamos a favor, señor Presidente, el grupo parlamentario del PAN votará a favor.

Muchas gracias por su atención.

(Aplausos)

**- El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Gracias a usted, Senador Bueno Torio.

Tiene el uso de la palabra la Senadora Rosalinda López Hernández, del grupo parlamentario del PRD, hasta por cinco minutos, en pro.

**- La C. Senadora Rosalinda López Hernández:** Muchas gracias, señor Presidente.

Quiero primeramente expresar mi reconocimiento al esfuerzo de los compañeros de la Comisión de Hacienda en abonar, en proporcionar más información a los usuarios de los servicios bancarios y financieros.

Sin embargo, quisiera llamar su atención que al igual que las reformas que aprobamos en abril de 2007, éstas parten de un diagnóstico erróneo.

Parten de establecer como causa exclusiva de los abusos que comete la banca contra el usuario a la falta de transparencia y a las malas prácticas de los servicios que presta.

En la exposición de motivos del presente proyecto de dictamen, se afirma que uno de los objetivos de las nuevas disposiciones es revertir la tendencia del crecimiento de la cartera vencida, del crédito al consumo. En este sentido se proponen algunas medidas que tienen por objeto combatir las malas prácticas de las instituciones bancarias y obligarlas a que incrementen información que proporcionan tanto al cliente, como al futuro usuario.

Sin duda, estas nuevas normas en materia de transparencia y de protección de los usuarios de los servicios financieros tendrán un efecto positivo, pero de eso a que se diga que las mismas revertirán la cartera vencida en nuestro país es una consideración exagerada que no tiene sustento en la realidad. Por ello, mi primera sugerencia, respetuosamente, sería tener mucho cuidado al momento de plantear los alcances o las supuestas bondades de la reforma para no generar falsas expectativas en la población usuaria de los servicios bancarios.

Lo cual al mismo tiempo significaría postergar las reformas de fondo que se requieren, como bien lo comentó el Senador Bueno Torio, para evitar los abusos de una banca extranjerizada que ni en lo más mínimo se preocupa por prestar sus servicios con responsabilidad social y por asumir su papel de promotor del desarrollo de las fuerzas productivas y del crecimiento de la economía en este país, tal y como lo dispone el artículo 25 de la Constitución en su párrafo III, y el artículo 77 de la Ley de Instituciones de Crédito, respectivamente.

Por el contrario, todos sabemos que la razón de ser de la banca es el lucro, es la ganancia. La morosidad en el crédito bancario en nuestro país no es consecuencia exclusiva de la escasa información que ofrecen los intermediarios financieros a los usuarios o de la deliberada falta de advertencia de sus efectos cuando hacen mal uso del crédito.

Es cierto que existe una relación estrecha entre la morosidad y el ciclo económico, pues este crece cuando la situación económica impide que las empresas y hogares cumplan con sus compromisos crediticios, pero se facilita el reembolso de los créditos cuando la economía experimenta crecimientos estables.

Sin embargo, no sólo el entorno económico afecta la morosidad bancaria, sino también la política crediticia de cada entidad al conceder créditos con altas tasas de interés y comisiones elevadas a clientes de menor calidad crediticia en sus ansias por obtener una mayor rentabilidad a corto plazo, todo ello en la complacencia de las autoridades reguladoras.

En este orden, la cartera vencida responde no sólo a la falta de información sobre los servicios o la probable negligencia por parte del cliente, sino fundamentalmente a la falta de crecimiento económico y generación de empleos bien remunerados, y por supuesto a las estrategias inmorales y depredadoras que utilizan los bancos para maximizar sus utilidades contra lo cual poco se hace en el presente proyecto; sin embargo, quiero apoyar sustancialmente el esfuerzo de mis compañeros de la Comisión de Hacienda, pero también de otros Senadores, y vale la pena decirlo, del Senador Felipe González González se retomaron tres puntos importantes:

El Senador Felipe González González propuso, y viene en el dictamen, que no se otorguen créditos ni tarjetas de crédito a usuarios que carezcan de capacidad de pago, se prohíbe ampliar, a propuesta del Senador González, la línea de créditos sin consentimiento previo por escrito del cliente, y sólo para los clientes cumplidos. Se pretende preservar los derechos de los usuarios mediante regulación específica en materia de dictámenes técnicos que puede emitir la Condusef.

Del Senador Adolfo Toledo Infanzón, se retomó que el Banco de México procure el establecimiento de programas de formación y de cultura financiera. Del Senador Carlos Jiménez Macías, se retomó que se proporcione a los usuarios información clara y precisa, incluso utilizando ejemplos numéricos y gráficos sobre el efecto que tiene el usuario para cubrir solamente el pago mínimo. De la Senadora Rosalía Peredo Aguilar, se retomó incorporar en los estados de cuenta las consecuencias de sólo cubrir el pago mínimo. Sin embargo, coincido con el Senador Juan Bueno Torio, hace falta y hay proyectos de iniciativa de diversos Senadores para hacer un análisis detallado de todo el sistema financiero nacional.

No quiero acabar sin recordarles a ustedes porque es importante que no dejemos hasta aquí este tema. Porque las prácticas predatorias siguen, y cuando hablamos de prácticas predatorias en materia financiera estamos diciendo que hay comisiones desorbitadas, estamos diciendo que hay penalizaciones excesivas por prepago; estamos diciendo también que hay inclusión de créditos de seguros adicionales innecesarios, estamos diciendo que hay arbitrajes obligatorios.

Sin embargo, como diría Francisco I. Madero hace mucho tiempo: “Es hora de que empecemos a gobernar sin dar a los intereses... que dejemos de gobernar sin dar a los intereses generales el lugar preferente que siempre ha debido corresponderles”.

Es cuanto y muchas gracias.

**- El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Gracias a usted, Senadora López Hernández.

Tiene el uso de la voz el Senador Rubén Camarillo Ortega. Y en uso de las facultades que la Ley otorga a esta Presidencia y rogando la solidaridad de la Asamblea, anuncio que el Senador Francisco Labastida Ochoa ha pedido hacer uso de la voz, por la trascendencia del tema es que aceptamos.

**- El C. Senador Rubén Camarillo Ortega:** Gracias, señor Presidente, con su permiso.

Yo vengo a hacer uso de la tribuna por dos razones fundamentales: la primera, porque quiero destacar el interés, sin duda, la buena intención que mis compañeros Senadores miembros de la Comisión de Hacienda y Crédito Público han depositado en el desarrollo de esta iniciativa, eso no lo pongo a duda, al contrario, se los reconozco y los felicito por ello.

Esta iniciativa, sin duda, va en el sentido correcto. Pero también mi conciencia como legislador me obliga a venir a hablar de la otra cara de la moneda, y quiero secundar lo que la Senadora Rosalinda López Hernández y el Senador Juan Bueno Torio han venido aquí a decir.

Perdónenme si los términos que voy a utilizar a continuación pudieran no ser lo más apropiado para un parlamentario, pero estoy verdaderamente indignado porque pareciera ser que en este país el Estado mexicano, a través de sus poderes constituidos, no se puede imponer ante una actitud depredadora, abusiva de los bancos extranjeros en México.

Pareciera ser que quien osa decir pública y privadamente que está en contra de este abuso de los bancos lo quisieran catalogar de izquierda, de derecha, de arriba o de abajo. Esto no es cuestión de ideologías, esto es cuestión de justicia, esto no es cuestión de Robin Hood moderno, como el otro día me catalogaron, yo no soy ningún Robin Hood moderno, ni siquiera me considero un ideólogo, simple y sencillamente me considero un ciudadano que hoy tiene una responsabilidad de Senador de la República, y veo cómo el Estado mexicano es incapaz de meter en cintura a estas instituciones que abiertamente se burlan de la buena fe de los ciudadanos de este país.

Y quien diga que estoy exagerando voy a poner a su consideración algunos elementos para que ustedes juzguen si no tiene razón mi indignación.



El costo anual total promedio de la tarjeta de crédito de HSBC en México llega a ser del 77%. En su país de origen, que es Inglaterra, ronda el 16%.

Scotiabank le cobra a los ciudadanos mexicanos una tasa que ronda el 70% y a los canadienses, su país de origen, el 18%.

BBVA Bancomer en México algunas de sus tarjetas llegan a rondar en el 80% del costo anual total, y a los españoles, en su país de origen, la tarjeta más cara ronda en el 25%.

El Citigroup que en México es Banamex, en México algunas de sus tarjetas llegan a rondar el 80% el costo anual total, y en Estados Unidos, la más cara, el 12%.

La pregunta aquí sería, entonces, si es cierto que los Senadores de la República, de esta Soberanía, realmente en algún momento, después de más de un año que se presentaron diversas iniciativas en este mismo Senado, van a tener la disposición verdadera de ir al fondo del asunto; el fondo del asunto se llama margen de intermediación, el fondo del asunto es de cuál es el nivel de utilidades que están teniendo los bancos comerciales en México, el fondo del asunto es que un ahorrador mexicano que tiene su dinero depositado en estas instituciones de crédito recibe, si bien le va, un 8% anual de dividendos, y con esos mismos recursos que son prestados a los tarjetahabientes, por ejemplo, llegan a cobrarle el 60 ó el 70% de intereses, un margen de intermediación que ronda entre el 40 y el 50%, eso se ha traducido, compañeros Senadores, a que el año pasado, de acuerdo a uno de los reportes de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, ¿saben ustedes cuánto fue las utilidades que reportaron los bancos en México? 69 mil 533 millones de pesos, repito, 69 mil 533 millones de pesos.

Quiero terminar mi participación, diciendo con toda claridad, no estoy acusando a nadie, que les reconozco a mis compañeros Senadores de la Comisión de Hacienda y Crédito Público el esfuerzo que han hecho, pero hoy aquí vengo también a esta tribuna a convocarlos, a los de izquierda, a los de derecha, y a los del centro de esta sala, a los Senadores y Senadoras, y lanzar un reto público aquí, estamos o no estamos dispuestos a ir al fondo del asunto, y el fondo del asunto se llama usura por parte de los bancos que en su mayoría son extranjeros en este país y que son un oligopolio.

Sé lo que estoy diciendo, sé los riesgos que llevo, pero si no lo venimos a decir aquí, entonces quien.

Muchas gracias.

(Aplausos)

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Gracias a usted, Senador Camarillo Ortega.

Tiene el uso de la palabra el Senador Francisco Labastida Ochoa.

- **El C. Senador Francisco Labastida Ochoa:** Con su permiso, señor Presidente; compañeras y compañeros Senadores:

Quise hacer uso de la palabra para expresar, en primer lugar, mi total acuerdo sobre este punto que hoy presenta la Comisión de Hacienda y Crédito Público, y externar una felicitación por la propuesta que hoy nos presentan a consideración del Pleno.

Para felicitar, dentro de ello, al trabajo que ha realizado el Senador José Calzada Roviroa, induciendo, estudiando el tema desde hace cerca de seis meses para llegar a acuerdos concretos.

Y segundo, para expresar mi profunda preocupación, al igual que lo ha hecho mi amigo el Senador Rubén Camarillo Ortega, por la situación de las tasas de interés que privan en las tarjetas de crédito y en el sistema bancario en general.

Yo creo que estamos en un mundo al revés, en lugar de apoyar al sector productivo se está apoyando, por la falta de regulación, al sector financiero; y al sector financiero externo, que saca además las utilidades del país,

y que se las lleva a apoyar a sus bancos centrales, a sus casas matrices en detrimento del capital y de los recursos.

Estamos apoyando además, por esta falta de regulación, a un sector que con estas tasas de interés impide que haya inversión productiva y generación de empleo, impide que haya crédito disponible para el campo en condiciones competitivas, y crédito disponible para la industria en condiciones competitivas, haciendo más difícil la participación y la competitividad de nuestra economía, y de nuestras empresas y su capacidad para generar empleo.

Estamos con el mundo al revés y quiero, por ello, hacer de la manera más atenta, confiando en el talento y en el patriotismo de quienes integran la Comisión de Hacienda y Crédito Público, un exhorto para que avancemos en este campo. No podemos pensar que le vamos a pedir a los lobos que se dejen de comer a las ovejas y que van a dejar de hacerlo.

Los lobos van a seguir siendo lobos permanentemente, y nosotros tenemos un solo compromiso, que es con el pueblo de México.

Muchas gracias.

(Aplausos)

- **El C. Senador Dante Delgado Rannauro:** (Desde su escaño) Señor Presidente, si me permite la palabra para participar en este tema.

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Senador Dante Delgado, ¿con qué objeto? Para participar. Permítame un segundo. El Senador Ricardo Monreal.

- **El C. Senador Ricardo Monreal Avila:** (Desde su escaño) Después del Senador Dante Delgado, me gustaría hacer uso de la palabra, señor Presidente.

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Es usted muy gentil y bondadoso. Esta Presidencia informa que estamos reglamentariamente excedidos en el número de oradores, tendría yo la obligación de preguntar a la Asamblea si el tema está suficientemente discutido o no.

Entiendo también la trascendencia del tema, a menos de que tenga un reclamo de la Asamblea, es que se le otorgue el uso de la palabra al Senador Dante Delgado.

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** ¿Con qué objeto, Senadora Ortuño Gurza?

Sonido en el escaño de la Senadora María Teresa Ortuño Gurza. ¿Quiere usted participar?

- **La C. Senadora María Teresa Ortuño Gurza:** (Desde su escaño) Yo quiero preguntar cuál es el sentido de lo que usted nos acaba de preguntar. Dijo que tenía que preguntar a la Asamblea, si estaba suficientemente discutido, por el exceso de tiempo, pero no preguntó cuál es el procedimiento.

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Dije que a menos de que tuviese un reclamo de la Asamblea, lo haría, con las facultades que la ley le otorga a esta Presidencia, por la trascendencia del tema, estaba yo dando el uso de la palabra al Senador Dante Delgado.

- **La C. Senadora María Teresa Ortuño Gurza:** (Desde su escaño) Muchas gracias, señor Presidente.

- **El C. Presidente Arroyo Vieyra:** Gracias a usted, Senadora Ortuño Gurza.

Tiene usted el uso de la voz, Senador Dante Delgado.

- **El C. Senador Dante Delgado Rannauro:** Gracias, señor Presidente; compañeras y compañeros legisladores:

Únicamente porque se ha tocado aquí, se han abordado temas que no tienen que ver directamente con las reformas propuestas que, sin duda, saldrán por unanimidad, pero saludar el esfuerzo que se ha construido, pero también queremos aquí significar muy claramente la posición del grupo parlamentario de Convergencia que ha señalado reiteradamente, independientemente del trabajo que ha realizado el Senador José Luis Lobato Campos en la Comisión de Hacienda y Crédito Público, como el Estado mexicano, el gobierno mexicano había permitido la captura del Estado por parte de grupos de interés, que precisamente han permitido que se tengan tasas de interés y servicios bancarios muy superiores a las que se cobran en los bancos matriz de las instituciones, que lamentablemente se han extranjerizado.

Para ello existe el Diario de los Debates en el que está claramente marcada la posición. Es diferente que por otro tipo de motivos, entre otros, la crisis económica que se vive en las familias, la crisis de crecimiento en la economía nacional, vinculado ahora a la crisis internacional, y que por cierto el Ejecutivo Federal cada vez que puede invoca, como justificante del catastrófico ejercicio de su gobierno y que tiene que ver con el bajo crecimiento de la economía nacional.

Por tercer año consecutivo seremos la economía de menor crecimiento entre todas las economías de América Latina, pero eso tiene motivo y explicaciones. No ha habido políticas públicas que alienten a la inversión productiva, se ha permitido la captura del Estado por grupos de interés que han saqueado a la nación. No se trata de ninguna manera decir que no tiene que ver con la posición ideológica que todos coincidimos en ello, no; la crisis del país hace insostenible el disparo de los intereses de las tarjetas de crédito en la medida en que ha habido complacencia, de las burocracias hacendarias, trasexenales y transpartidistas porque han representado a los grupos de interés desde el poder público.

Y esto es muy importante que se manifieste desde esta tribuna, porque si no parece que defender los intereses del país, la soberanía económica del país, tiene que estar marcado en normas. Y esto no es así. Es el compromiso con los intereses de la patria. Qué bueno que ante la indiferencia de las burocracias que han permitido que se hunda la economía del país, hoy el Poder Legislativo en este tercer año de ejercicio, estemos advirtiendo lo que ha hundido a la economía del país, más allá de los últimos 15 años, porque ha habido una complacencia desde el poder público.

Yo quiero traerlo a referencia porque aun cuando no está en el tema ha sido abordado aquí como uno de los resultantes de este ejercicio que ha sido apenas planteado. ¿No levantamos la voz en contra de las Afores? ¿No se dijo aquí por el Senador José Luis Lobato Campos que se tenía que establecer una tasa fija? ¿Y aquí no se aprobó en ese sentido?

Por favor, señores, seamos congruentes entre lo que decimos y en lo que está en el testimonio del Diario de los Debates de esta Honorable Cámara de Senadores.

Por ello, Convergencia ratifica su posición en el sentido de que tendrá, una vez que se modifique este arbitrario ejercicio abusivo en el manejo del financiamiento para que, quienes son deudores y no pueden pagar se ajusten a condiciones de equidad en el marco financiero internacional.

De otra suerte estaremos condenados a seguir sin crecimiento económico y esto no lo toleraría la sociedad porque vamos a vivir una recesión económica internacional sin precedentes.

Vamos, pues, con determinación a asumir responsabilidades, pero también a exigir cuentas a quienes son responsables de la situación económica en la que se encuentra nuestro país.

Muchas gracias, señor Presidente.

(Aplausos)

**PRESIDENCIA DEL C. SENADOR  
JOSE GONZALEZ MORFIN**

- **El C. Presidente José González Morfín:** Gracias, Senador Dante Delgado. Tengo inscrito para hechos al Senador Ricardo Monreal Avila y también al Senador José Luis Lobato Campos.

Tiene la palabra el Senador Ricardo Monreal Avila, del grupo parlamentario del PRD.

- **El C. Senador Ricardo Monreal Avila:** Gracias, señor Presidente; señoras y señores Legisladores:

Daré mi voto a favor por considerar que de alguna manera se da un paso adelante a favor de los usuarios de la banca, que en un futuro podrán contar con ciertos elementos e información que les permitan tomar mejores decisiones en relación con los créditos al consumo, sobre todo en el ramo de tarjetas de crédito y la prohibición a la banca de cobrar comisiones por sobregiros o intentos de sobregiros en las tarjetas; prohibir la entrega indiscriminada de tarjetas preaprobadas no solicitadas por la gente, evitar las llamadas a los domicilios particulares promocionando servicios financieros, etcétera.

Sin embargo, es muy lamentable que no se haya legislado, que no estemos legislando para atacar a fondo el problema de la usura que la banca en nuestro país está practicando, que cobra tasas de interés y comisiones, lo que denominan CAT, extremadamente elevadas. Tasas que no cobran en sus países de origen porque las leyes se lo impiden y sancionan.

Es precisamente este cobro de usura y el otorgamiento inadecuado y en ocasiones excesivo en relación a la capacidad de crédito y de pago de los usuarios de las tarjetas de crédito, lo que genera que más de 7 millones de familias mexicanas vivan hoy día la angustia de sentir la incapacidad e imposibilidad de cubrir sus compromisos.

Miren ustedes, ciudadanos Senadores: Las estadísticas muestran que los ingresos de la banca por concepto de comisiones representan entre el 30 y el 50% de sus ingresos totales.

Por ejemplo, los datos disponibles al mes de junio indican que los ingresos de Scotiabank por concepto de comisiones representan el 25%. Banco BBVA Bancomer, el 35.2%. BANAMEX el 40%. HSBC, 50%. Santander 59.34%. De acuerdo con estadísticas y datos de la Asociación de Bancos de México.

Es decir, se está cometiendo un grave error al no legislar sobre la usura que representa el CAT.

Hace apenas 3 días, por eso no quería intervenir, yo propuse una modificación de ley al artículo 65 de la Ley de Instituciones de Crédito y también a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, donde se regula el Costo Anual Total, denominado CAT, y aquí tengo los datos oficiales. Se están cobrando en el CAT hasta 113.14% de intereses en esta leonina tasa de intereses denominada CAT. INVEX cobra 113%, pero SANTANDER cobra 100.99%. Son datos de 24 instituciones de crédito.

Por esa razón, lo que hoy estamos haciendo es correcto y es conveniente. Pero no es más que una aspirina al problema fundamental de las tarjetas de crédito. Necesitamos legislar a fondo. Es un avance, sí, pero insuficiente para curar el cáncer provocado por la usura y la inadecuada bancarización vía tarjetas de crédito de la banca en nuestro país.

Por lo cual le solicito de manera atenta en este debate a la Comisión de Hacienda y Crédito Público, legislemos a fondo, porque aquí escucho muchos discursos, pero no se está legislando sobre lo que necesitan los tarjetahabientes que es reducir el costo del CAT. Yo estoy proponiendo que no pueden ser más de dos veces el TIIE que señala el Banco de México; es decir, no se aplicaría el 113% que actualmente se está aplicando libremente a los deudores de tarjetas de crédito por intereses, sino se aplicaría un máximo del 18%, porque el TIIE es actualmente del 9%.

Eso urge que legislemos, y está ya la iniciativa formalmente presentada, ahí sí demostrarían la congruencia, no es con discursos tan álgidos. Yo los exhorto y exhorto al PAN, yo sé que hay gente seria en el PAN y en el PRI. La semana que entra, todavía con esta nos quedan tres sesiones.

Ayer se legisló de manera muy rápida, incluso hay un acuerdo, del que yo estoy totalmente convencido que es correcto, de la Comisión de Energía, el martes se presentó el punto de Acuerdo y hoy lo vamos a votar,

bastaron dos días. Es más urgente regular el Costo Anual Total y reducir o eliminar la usura, a la que nos están sometiendo todas las instituciones de crédito bancarias, sobre todo las extranjeras.

Ayer me visitaron tres cabilderos, de tres instituciones bancarias, diciéndome que mi iniciativa era muy peligrosa, porque no tendría el banco ninguna utilidad, como actualmente la tienen. ¡Claro! Claro que no tendrían la utilidad que tienen, y al preguntarles, ¿en España que utilidad tienes? Y me decían, entre el 16 y el 18%. ¿Y por qué en México tienes el 113% en esta tasa?, que deberíamos denominarla no tasa del CAT, sino una tasa de usura legal que están cobrando a siete millones de ciudadanos mexicanos.

Va más allá, dicen en casa de herrero azadón de palo. Aquí en el Senado, hace quince días, Senadoras y Senadores, los bancos de manera arbitraria les quitaron su sueldo a empleados de esta Cámara de Senadores. El 100% de su salario se los secuestraron, y ya van dos quincenas que no reciben su salario, llega en ceros. Aquí en el Senado de la República están haciendo eso las instituciones bancarias.

Mi respuesta a esta gente que anda cabildeando, les dije: Moderen su utilidad. Lleguemos a un acuerdo, pero no pueden seguir cobrando el 113%.

Y también recomiendo que este Senado haga un exhorto a estas instituciones de crédito para que moderen su campaña de hostigamiento y de presión, hasta psicológica, contra los deudores, contra estas personas que tienen problemas con sus tarjetas de crédito.

Eso es lo que deberíamos hacer. Pero aquí en el propio Senado, los trabajadores del Senado están recibiendo cero pesos, porque los bancos de manera arbitraria y unilateral les están quitando el 100% de sus salarios para abonarlos a intereses en las tarjetas de crédito. Es inconstitucional, aún cuando en el último párrafo, en letras chiquitas, haya dicho la institución que tenía ese derecho.

Me parece injusto, arbitrario, que se cometa eso en contra de cualquier mexicano, pero, sobre todo, es una vergüenza que en esta Cámara de Senadores, que a sus trabajadores les esté ocurriendo esto, con la complacencia, la complicidad y el silencio de las Senadoras y los Senadores.

Muchas gracias.

(Aplausos)

- **El C. Presidente González Morfín:** Gracias, Senador Monreal Avila.

Tiene la palabra el Senador José Luis Lobato Campos, del grupo parlamentario de Convergencia.

- **El C. Senador José Luis Lobato Campos:** Gracias, señor Presidente. Trataré de ser breve. Compañeras Senadoras y compañeros Senadores:

Desde luego celebramos este Decreto, votaremos a favor. Realiza parte de las necesidades que el pueblo de México requiere en este momento.

Pero celebramos más, la presencia en tribuna del Senador Camarillo Ortega y del Senador Labastida Ochoa, y los aplausos que sus intervenciones merecieron por los Senadores del PAN y los Senadores del PRI.

Porque hace un año, cuando el gobernador del Banco de México compareció ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público, le señalábamos expresamente que qué facultades requería para bajar comisiones e intereses, para que pudiésemos en el Senado legislar y darles esas facultades al Banco de México.

Digo, nosotros esperábamos ver qué día, al entrar al banco, una voccecita muy melosa nos diría al oído, señor, antes de entrar, para poder entrar deposite una moneda de cien pesos. Ya nada más falta que nos cobren los bancos por entrar a sus instituciones.

Requerimos bajar comisiones y bajar intereses.

Presentó el Senador Monreal Avila ya una iniciativa a ese respecto.

Nosotros entregaremos otra, pasado mañana, el lunes próximo le haremos entrega formal al Senado. No la habíamos hecho llegar porque anduvimos buscando el resultado del secreto mejor guardado en este país, que es: ¿cuánto pagaron los bancos extranjeros por la compra-venta que hicieron de las instituciones privatizadas mexicanas?

Nadie sabe en este país en realidad cuánto pagaron por cada uno de los bancos que se adquirieron.

Si ustedes ven las cifras, se han manejado a control absoluto de las instituciones gubernamentales. Los bancos se vendieron y las cifras son muy dispares.

Queríamos demostrar que lo que se pagó, comparado con lo que utilizan de utilidades mensual y anualmente, son unas utilidades bárbaras.

Exactamente la iniciativa que se presentará, será: ¿cuál es lo máximo que paga como tasa pasiva al banco?

Esto es, si yo voy y le doy a guardar mis centavos, ¿cuánto me paga el banco de tasa de interés?

Sobre ello, ¿cuál es la tasa de inflación de este mes elevada al año?

Y ser generosos, darles un 2.5 o 3% de intermediación a los bancos. Que se vuelve superior, porque no en todos los casos pagan la tasa máxima.

El 6.5 y 7% que pagan de tasa máxima los bancos, no se le paga a todo mundo. Las cuentas de cheques pagan cacahuates por sus fondos de depósito.

Y esto, todavía mi amigo Senador Ricardo Monreal, es muy generoso con el doble del TIE, esto no dará arriba de un 15.5% de tasa de interés, muy superior, muy superior a la que cobran en sus países de origen.

Señores, no podemos permitir el año entrante y a principios de 2010, o a lo mejor todo 2010, serán años muy difíciles para México y para los mexicanos.

No podemos seguir permitiendo esta usura sobre el pueblo de México, y que los mexicanos estén pagando esas tasas estratosféricas.

No únicamente en bancos, también en casas comerciales. Hay casas comerciales que llegan a cobrar hasta el 180% de tasa de interés.

Señores, es un crimen estar permitiendo que esas tasas de interés existan en este país, cuando desde siempre estaba en la legislación civil lo que tenía que cobrarse por estos efectos.

Que bueno que avanzamos con este Decreto que hoy aprobamos, pero agradezco profundamente los planteamientos hechos en la tribuna por los Senadores Camarillo Ortega y Labastida Ochoa, y la indignación con la que presentan esta situación, que de hecho existe en nuestro país, porque esto nos dará la oportunidad de saber que de antemano están totalmente de acuerdo en que ya de una vez por todas les pongamos límites a las comisiones, a los intereses de la banca y de algunas empresas, y busquemos beneficiar a la abrumadora mayoría del pueblo mexicano.

Que como decía el Senador Ricardo Monreal, en este momento, chequéense ustedes cuántos trabajadores de aquí, y algunos que tengan alguna empresa, vean cuánto están pagando y no les alcanzan sus recursos para hacerlo.

Qué bueno que ya votamos, ahora, dentro de unos segundos esta ley.

Qué bueno que este Decreto se habrá aprobado.

Qué bueno que vamos avanzando, y qué mejor será que las próximas semanas también ya determinemos las tasas de interés y comisiones que el año entrante deberán cobrar los bancos en nuestro país.

Gracias, señor Presidente.

(Aplausos)

- **El C. Presidente González Morfín:** Gracias, Senador Lobato Campos.

Esta Presidencia no tiene conocimiento de que se vaya a reservar algún artículo para su discusión en lo particular.

Por lo tanto, ábrase el sistema electrónico de votación por 3 minutos para recoger la votación nominal del proyecto de Decreto en lo general y en lo particular.

#### **“VOTACION REGISTRADA CONFORME AL SISTEMA ELECTRONICO**

AGUILAR CORONADO HUMBERTO	PAN	Sí
AGUIRRE RIVERA ANGEL H.	PRI	Sí
ANAYA GUTIERREZ ALBERTO	PT	Sí
ANDRADE QUEZADA HUMBERTO	PAN	Sí
ARCE ISLAS RENE	PRD	Sí
ARROYO VIEYRA FRANCISCO	PRI	Sí
AUREOLES CONEJO SILVANO	PRD	Sí
BAEZA MELENDEZ FERNANDO	PRI	Sí
BELTRONES RIVERA MANLIO F.	PRI	Sí
BUENO TORIO JUAN	PAN	Sí
CALDERON CENTENO SEBASTIAN	PAN	Sí
CALZADA ROVIROSA JOSE	PRI	Sí
CAMARILLO ORTEGA RUBEN	PAN	Sí
CANTU SEGOVIA ELOY	PRI	Sí
CASTELO PARADA JAVIER	PAN	Sí
COPPOLA JOFFROY LUIS A.	PAN	Sí
CORTES MENDOZA MARKO A.	PAN	Sí
CREEL MIRANDA SANTIAGO	PAN	Sí
CUE MONTEAGUDO GABINO	CONV	Sí
DELGADO DANTE	CONV	Sí
DIAZ OCHOA JAIME RAFAEL	PAN	Sí
DUEÑAS LLERENAS J. JESUS	PAN	Sí
ESCOBAR Y VEGA ARTURO	PVEM	Sí
GALINDO NORIEGA RAMON	PAN	Sí
GALVAN RIVAS ANDRES	PAN	Sí
GARCIA CERVANTES RICARDO	PAN	Sí
GARCIA ZALVIDEA JOSE LUIS	PRD	Sí
GOMEZ TUEME AMIRA	PRI	Sí
GONZALEZ AGUILAR NELLY	PAN	Sí
GONZALEZ ALCOCER ALEJANDRO	PAN	Sí
GONZALEZ CARRILLO ADRIANA	PAN	Sí
GONZALEZ GONZALEZ FELIPE	PAN	Sí
GONZALEZ MORFIN JOSE	PAN	Sí
HERNANDEZ GARCIA RAMIRO	PRI	Sí
HERNANDEZ RAMOS MINERVA	PRD	Sí
HERVIZ REYEZ ARTURO	PRD	Sí
JIMENEZ MACIAS CARLOS	PRI	Sí
JOAQUIN COLDWELL PEDRO	PRI	Sí
LABASTIDA OCHOA FRANCISCO	PRI	Sí
LEAL ANGULO AUGUSTO CESAR	PAN	Sí
LEGORRETA ORDORICA JORGE	PVEM	Sí
LOBATO CAMPOS JOSE LUIS	CONV	Sí
LOPEZ HERNANDEZ ROSALINDA	PRD	Sí

MADERO MUÑOZ GUSTAVO	PAN	Sí
MARTINEZ MANRIQUEZ IRMA	PANAL	Sí
MEJIA HARO ANTONIO	PRD	Sí
MENDIZABAL PEREZ HECTOR	PAN	Sí
MENDOZA GARZA JORGE	PRI	Sí
MONREAL AVILA RICARDO	PRD	Sí
MORALES FLORES MELQUIADES	PRI	Sí
MORENO VALLE ROSAS RAFAEL	PAN	Sí
MUÑOZ GUTIERREZ RAMON	PAN	Sí
MURILLO KARAM JESUS	PRI	Sí
NAVARRETE RUIZ CARLOS	PRD	Sí
NUÑEZ JIMENEZ ARTURO	PRD	Sí
OBREGON ESPINOZA JAVIER	PT	Sí
OROZCO GOMEZ JAVIER	PVEM	Sí
ORTUÑO GURZA MA. TERESA	PAN	Sí
PACHECO RODRIGUEZ RICARDO	PRI	Sí
PEREDO AGUILAR ROSALIA	PAN	Sí
PEREZ PLAZOLA HECTOR	PAN	Sí
RAMIREZ NUÑEZ ULISES	PAN	Sí
RIVERA CISNEROS LETICIA	PAN	Sí
RIVERA PEREZ ADRIAN	PAN	Sí
RODRIGUEZ Y PACHECO ALFREDO	PAN	Sí
RUEDA SANCHEZ ROGELIO	PRI	Sí
SACRAMENTO JOSE JULIAN	PAN	Sí
SERRANO SERRANO MARIA	PAN	Sí
SOSA GOVEA MARTHA L.	PAN	Sí
TAMBORREL SUAREZ GUILLERMO	PAN	Sí
TOLEDO INFANZON ADOLFO	PRI	Sí
TORRES MERCADO TOMAS	PRD	Sí
TREJO REYES JOSE I.	PAN	Sí
TRUJILLO FUENTES FERMIN	PRI	Sí
VELAZQUEZ LOPEZ RUBEN	PRD	Sí
VILLARREAL GARCIA LUIS A.	PAN	Sí
ZAVALA PENICHE MA. BEATRIZ	PAN	Sí
ZOREDA NOVELO CLEOMINIO	PRI	Sí

#### VOTACION REGISTRADA FUERA DEL SISTEMA ELECTRONICO

ANAYA LLAMAS GUILLERMO	PAN	Sí
DORADOR PEREZ GAVILAN RODOLFO	PAN	Sí
NAVA BOLAÑOS EDUARDO	PAN	Sí
POLEVNSKY GURWITZ YEIDCKOL	PRD	Sí
SARO BOARDMAN ERNESTO	PAN	Sí".

- **El C. Secretario Rivera Pérez:** Señor Presidente, conforme al registro del sistema electrónico, se emitieron 83 votos en pro y cero en contra.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Aprobado en lo general y en lo particular el proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito; de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros.

Pasa a la Cámara de Diputados para sus efectos constitucionales.



09-12-2008

Cámara de Diputados.

**MINUTA** proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Se turnó a la Comisión de Hacienda y Crédito Público.

Gaceta Parlamentaria, 8 de diciembre de 2008.

**CON PROYECTO DE DECRETO, POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, Y DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

México, DF, a 4 de diciembre de 2008.

**Secretarios de la Cámara de Diputados  
Presentes**

Para los efectos constitucionales, me permito remitir a ustedes expediente que contiene minuta proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Atentamente

Senador José González Morfín (rúbrica)

Vicepresidente.

**MINUTA  
PROYECTO DE DECRETO**

**POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se REFORMAN los artículos 94 Bis; 96 Bis, 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se ADICIONAN el artículo 46 Bis 1, con un párrafo tercero, los incisos a) y b), y un párrafo cuarto, recorriéndose los actuales tercero a séptimo párrafos a ser quinto a noveno párrafos, respectivamente, los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se DEROGA la fracción VI del artículo 46 Bis 1; el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**"Artículo 46 Bis 1. ...**

...

**I. a V. ...**

**VI. Se deroga**

**VII y VIII. ...**

Las operaciones a que se refieren las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, podrán llevarse a cabo a través de terceros con sujeción a los límites siguientes:

a) Que las operaciones realizadas por los comisionistas en ningún caso excedan del 25% del total de operaciones realizadas por la institución de banca múltiple, durante el mes calendario.

b) Que no excedan de un monto diario equivalente a 1,500 unidades de inversión, por cada cuenta.

Los límites a que se refieren los incisos a) y b) anteriores no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal o Estatal en términos de la fracción II del presente artículo.

Lo dispuesto en el artículo 117 de esta Ley le será también aplicable a los terceros a que se refiere el presente artículo, así como los representantes, directivos y empleados de dichos terceros, aún cuando dejen de laborar o prestar sus servicios a tales terceros.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previo derecho de audiencia que se otorgue a la institución de crédito, podrá ordenar la suspensión parcial o total, temporal o definitiva, de la prestación de los servicios o comisiones a través del tercero de que se trate, cuando se incumplan las disposiciones que se mencionan en este artículo o pueda verse afectada la continuidad operativa de la institución de crédito o en protección de los intereses del público. Lo anterior, salvo que la propia Comisión apruebe un programa de regularización que reúna los requisitos que al efecto se establezcan en las disposiciones de carácter general referidas.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores formulará directamente a las instituciones de crédito los requerimientos de información y, en su caso, las observaciones y medidas correctivas que deriven de la supervisión que realice con motivo de las actividades que las instituciones lleven a cabo a través de prestadores de servicios o comisionistas conforme a lo previsto en el presente artículo, para asegurar la continuidad de los servicios que las instituciones proporcionan a sus clientes, la integridad de la información y el apego a lo establecido en esta ley. Asimismo, la Comisión estará facultada, en todo momento, para efectuar actos de supervisión, inspección y vigilancia respecto de los prestadores de servicios o comisionistas que las instituciones contraten en términos de este artículo, así como practicar inspecciones a los terceros que contraten las instituciones de crédito con respecto de las actividades contratadas, o bien, ordenar a las instituciones realizar auditorías a dichos terceros, quedando obligada la propia institución a rendir un informe a la Comisión al respecto.

La Comisión deberá especificar el objeto de las inspecciones o auditorías, las cuales deberán circunscribirse a la materia del servicio contratado y al cumplimiento de lo previsto en esta Ley y las disposiciones que de ella emanen. Al efecto, las instituciones deberán pactar en los contratos mediante los cuales se formalice la prestación de estos servicios o comisiones, la estipulación expresa del tercero contratado de que acepta apegarse a lo establecido en el presente artículo.

Las empresas a las que se refiere el artículo 88 de la presente Ley, así como las entidades integrantes del grupo financiero al que pertenezca la institución, incluyendo a la sociedad controladora y a las subsidiarias del propio grupo financiero, no estarán sujetas a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de lo anterior, dichas empresas deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que le sean aplicables.

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución

receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido

por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

**I. a III. ...**

**IV. ...**

**a) a h) ...**

**i) Se deroga**

**V. ...**

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

**I.** Multa de 200 a 2,000 días de salario:

a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y

b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

**II.** Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

**Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

**Artículo 109 Bis 5.** ...

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

#### **I. a VI. ...**

Quando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

#### **Artículo 110 Bis 1. ...**

##### **I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

#### **Artículo 118 A. Se deroga**

#### **Artículo 119. ...**

I. y II. ...

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.

II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.

III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.

IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.

V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.

VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.



**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

..."

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se REFORMAN los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se ADICIONAN los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se DEROGAN los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**"Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

**Artículo 3.** ...

**I. Autoridades:** al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

**II. y III.** ...

**IV. Comisión:** a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

**V. Contrato de Adhesión:** al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis. Crédito al Consumo:** a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el

equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

**VI. y VII. ...**

**VIII. Entidades:** a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX. Entidad Financiera:** a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

**Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquella se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros,

mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

**a)** Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

**b)** Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

**c)** Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y

**d)** Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

**V.** El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

**VI.** Los conceptos de cobro y sus montos;

**VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

**VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

**IV.** Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

**V.** La formación de cultura financiera entre el público en general;

**VI.** Puntos de contacto para información adicional, y

**VII.** Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitán.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

**I.** Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

**II.** La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

**III.** La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

**IV.** La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

**V.** Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades

Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;

**VI.** Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

**VII.** Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

#### **Artículo 14. Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

#### **Capítulo III Bis.**

##### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

**I.** En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.

**II.** En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

**III.** Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de

liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y



V. ...

...

## **Sección V**

### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

**III.** No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

**IV. y V. ...**

**VI.** No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**VII. y VIII. ...**

**IX.** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis 1, de la presente Ley.

**X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

**XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

#### **Artículo 44. ...**

...

**I. ...**

**a) a d) ...**

**e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

**f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

**g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**II. ...**

**a) a k) ...**

**l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis 1, de la presente Ley

**m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

## **Sección VII. Se deroga**

### **Artículo 45. Se deroga**

### **Artículo 46. Se deroga**

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente."

**ARTÍCULO TERCERO.** Se REFORMAN los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se ADICIONAN los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, "DE LA SUPERVISIÓN" con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado "DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO" a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se DEROGA los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

### **"Artículo 2o. ...**

#### **I. a III. ...**

**IV.** Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

#### **V. a IX. ...**

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

### **Artículo 8o. ...**

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

#### **Artículo 11. ...**

##### **I. y II. ...**

**III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

**IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.

**V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

##### **VII. a XXV. ...**

**XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

##### **XXVII. ...**

**XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

**XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

**XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

**XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

**XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

**XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

**XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

**XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

**XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

**XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

**XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

**XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

**XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

## **Artículo 22. ...**

**I. a XXIV. ...**

**XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
- II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
- III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

- IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y

- V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26. ...**

- I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

- II. a XVII. ...

**XVIII.** Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

**XIX.** Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite;

**XX.** Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

**Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

**Artículo 68. ...**

**I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

**II. y III. ...**

...

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

**V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

**VI. ...**

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**VIII. y IX. ...**

**X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

**XII.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.



### **XIII. ...**

...

...

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera, y

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

### **TÍTULO SÉPTIMO DE LA SUPERVISIÓN**

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## **TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO**

### **CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES**

**Artículo 93. ...**

**Artículo 94. ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

**III. ...**

**a) ...**

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

**c) ...**

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

**V. a IX. ...**

**X. Se deroga**

**XI. ...**

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios

financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

### **XIII. ...**

...

...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II. Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III. Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV. El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V. Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I. Desecharlo por improcedente;
- II. Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a) Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b) Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c) Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d) Las demás que conforme a la ley procedan.
- III. Confirmar el acto impugnado;

**IV.** Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y

**V.** Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

## **TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Salón de Sesiones de la honorable Cámara de Senadores.- México, DF, a 4 de diciembre de 2008.

Senador José González Morfín (rúbrica)  
Vicepresidente

Senador Renán Cleominio Zoreda Novelo (rúbrica)  
Secretario

09-12-2008

Cámara de Diputados.

**DICTAMEN** de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 303 votos en pro, 0 en contra y 4 abstenciones.

Se devuelve con modificaciones a la Cámara de Senadores para los efectos de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 72 constitucional.

Gaceta Parlamentaria, 9 de diciembre de 2008.

Discusión y votación, 9 de diciembre de 2008.

## COMISIÓN DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

9 de Diciembre de 2008

### HONORABLE ASAMBLEA

Con fundamento en el artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 86 y 89 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y 87 y 88 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, el Senado de la República remitió la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Esta Comisión resulta competente para dictaminar la Minuta presentada por la Cámara de Senadores de conformidad con el Artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con lo dispuesto por los artículos 39, 44 y 45 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 87 y 88 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, se abocó al análisis de la Minuta antes señalada y conforme a las deliberaciones y el análisis que de la misma realizaron los miembros de esta Comisión de Hacienda y Crédito Público reunidos en Pleno, presenta a esta Honorable Asamblea el siguiente:

## DICTAMEN

### ANTECEDENTES

1. En Sesión Ordinaria del Senado de la República, el 13 de noviembre de 2008, los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, presentaron la iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En esa misma fecha, la Mesa Directiva de esta H. Cámara de Senadores turnó, la Iniciativa con proyecto de Decreto antes señalada, a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, para su estudio y dictamen.
2. Para la elaboración del Dictamen de la Minuta la Colegisladora tomó en consideración diversos elementos de las siguientes iniciativas:
  - a) Del Senador Felipe González González, Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada el 9 de octubre de 2008
  - b) Del Senador Adolfo Toledo Infanzón, la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforma la Ley del Banco de México y la Ley de Instituciones de Crédito, presentada el 17 de junio de 2008.

- c) Del Senador Carlos Jiménez Macías, Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, presentada el 11 de junio de 2008.
  - d) Del Senador Felipe González González, la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada el 3 de abril de 2008
  - e) Del Senadora Rosalia Peredo Aguilar, presentó la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada el 18 de septiembre de 2007
3. En Sesión Ordinaria del Senado de la República, el 4 de diciembre de 2008, se presentó el Dictamen el cual fue aprobado por 84 votos y turnada a la Cámara de Diputados.
  4. Por acuerdo de la Mesa Directiva de esta H. Cámara, el 5 de Diciembre turnó a la Comisión de Hacienda y Crédito Público, la Minuta en comento para su estudio y dictamen.

### **DESCRIPCIÓN DE LA MINUTA**

La Minuta en comento tiene como objeto primordial el fortalecimiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la emisión de normas que tienden a la mejor protección de los usuarios de servicios financieros.

Dicha Minuta resalta que en época de crisis financiera mundial, es sumamente importante emitir normas que protejan a los clientes de las instituciones financieras de las prácticas predatorias de algunos intermediarios, en protección de sus intereses particulares y del propio sistema financiero.

La Minuta adiciona normas que evitan las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero, que dañen de forma grave a los usuarios de servicios financieros, y que por lo tanto, inhiben que la población ingrese al sector regulado y supervisado para acceder a otro tipo de fuentes de financiamiento.

Asimismo, la Minuta establece normas para promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros frente a las prácticas nocivas de las Entidades Financieras, para procurar el fortalecimiento de las funciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, "CONDUSEF".

En este sentido, la Minuta señala que cuando las instituciones expidan tarjetas de crédito, las mismas queden sujetas a reglas que tiendan a las buenas prácticas en este tipo de operaciones en la que se prevé que no se otorguen créditos a usuarios que carezcan de capacidad de pago, es decir, que el usuario pueda destinar hasta el 30% de su ingreso al pago de los abonos mensuales para que sólo se otorguen tarjetas a personas que tengan capacidad de pago.

En la Minuta se contempla que sólo incorporando elementos de la cultura financiera a la educación y estableciendo programas de formación en esa materia por parte de las instituciones que conforman el sistema financiero, se logrará garantizar que las personas tengan la suficiente información y la capacidad necesaria para interpretar los fenómenos financieros y garantizar que la gran mayoría de los tomen decisiones que no vulneren su estabilidad económica en detrimento de su patrimonio y en cambio fomenten la realización de actividades dentro del mercado formal.

Menciona la Minuta que estas reformas tienden a fortalecer los derechos de los usuarios de los servicios financieros acorde con información clara y precisa, incluso utilizando ejemplos numéricos y gráficos, sobre el efecto que tiene al usuario cubrir solamente el pago mínimo que exigen los bancos en operaciones con tarjetas de crédito, las cuales habrán de asentarse tanto en los contratos de adhesión de apertura de crédito en cuenta corriente, como en los estados de cuenta y publicidad correspondientes.

Agrega la Minuta que se prevé que los derechos de los usuarios de servicios financieros, recurran a dictámenes técnicos que puede emitir la CONDUSEF y se determina en el artículo 50 Bis de la Ley de

Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros a efecto de eliminar una contradicción de normas en materia de interrupción de la prescripción.

Subraya la Minuta que con estas reformas se establece que la CONDUSEF promueva que las instituciones bancarias y financieras incorporen en sus estados de cuenta información a cerca de lo que implica para el tarjetahabiente cubrir sólo el pago mínimo para redimir su crédito, indicando con toda claridad el plazo que le llevaría cubrir su saldo, y la cantidad de intereses que tendría que cubrir con la tasa vigente al momento de ser emitido su estado de cuenta.

## **CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN**

Esta Comisión que dictamina considera que es de aprobarse la Minuta ya que tiene como objetivo normar los créditos otorgados a través de tarjetas de crédito y que es oportuno tomar medidas para prevenir a los usuarios de caer en cartera vencida y velar el patrimonio de los tarjetahabientes.

La dictaminadora reconoce que se requieren normas que eviten las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero.

Asimismo, la que Dictamina considera necesario fortalecer las normas en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros. En cuanto a los temas de revelación de información, tarjetas de crédito, buenas prácticas y costos de transacción.

La que dictamina destaca que con estas reformas se homologa la información y hace accesible a los clientes de las instituciones financieras en operaciones de captación y crédito.

La Comisión considera conveniente el establecimiento de normas que prevén que los estados de cuenta tanto de operaciones pasivas como activas informen los elementos más importantes de la operación de que se trate, tales como las comisiones cobradas, el CAT, los intereses cobrados o pagados según sea el caso, saldos, límites de crédito, advertencias que permitan ilustrar al usuario de dichos servicios sobre los riesgos en caso de pagos retrasados y de efectuar solamente los pagos mínimos.

Asimismo, esta Comisión considera favorable que se incorpore una carátula para los contratos de adhesión de operaciones de crédito, que contendría los elementos clave que le permitan al usuario efectuar una comparación inmediata de los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas instituciones, tales como la tasa de interés, el CAT, las comisiones y advertencias en materia de tasas o comisiones que representen alguna penalización para el cliente, así como señalar en el espacio donde firme el aval una advertencia con las consecuencias que conlleva firmar el contrato.

La Comisión que dictamina, considera conveniente que en los estados de cuenta y carátulas de los contratos se establecerán campos claros que permitan distinguir las comisiones, así como el impacto de las mismas en una determinada línea de crédito o en una operación de depósito y la regulación de las tarjetas de crédito, incorporando que los estados de cuenta de este tipo de operaciones contengan el plazo que necesitaría el cliente para finiquitar un adeudo si sólo se cubriera el pago mínimo.

La que dictamina coincide en que se establezca que el cliente tenga un tiempo razonable para pagarlas, lo que implica que si en la fecha límite de pago cae día inhábil, se permita el pago al siguiente día hábil y que las Entidades sólo apliquen tasas de interés sobre saldos promedios diarios insolutos, con el objeto de de tener prácticas abusivas por parte de las Entidades y sólo podrán otorgar tarjetas a personas que tengan capacidad de pago se incorpora que las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito a clientes cumplidos y con el consentimiento expreso de dichos clientes.

Asimismo, la Comisión considera adecuado que se faculte al Banco de México para que determine los montos de pago mínimo que deberán cobrar las entidades financieras, con la finalidad de que dichas entidades no establezcan pagos mínimos demasiado bajos que puedan generar a la postre problemas de cartera vencida o endeudamiento excesivo de las familias.

Esta Comisión considera conveniente que se incorpore un mecanismo que muestre de manera clara al cliente hasta qué límite puede endeudarse, mediante la inclusión de una leyenda de advertencia que señale que deberán ser muy cuidadosos con su endeudamiento y el impacto en caso de incumplimiento.

La dictaminadora estima adecuado que se sancione a la Entidades que otorguen crédito a menores de edad, independientemente de la nulidad de dichos actos y se prohíba la entrega de tarjetas de crédito preaprobadas sin que éstas sean solicitadas.



Por otro lado, la dictaminadora considera apropiado que se establezca la facultad de la terminación de un contrato de crédito al consumo antes de su finiquito en cuyo caso continuará en vigor la relación respecto al reembolso del crédito y pago de la tasa de interés y que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una tarjeta de crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea el costo del seguro y señalar en la sección donde expresa su consentimiento el usuario, que la contratación del seguro es opcional y que la cancelación del mismo no implica cancelar el contrato.

Debe señalarse que en el caso de que aumente la tasa de interés la entidad, deberá notificar a los clientes con 30 días de anticipación, a efecto de que los acreditados evalúen la conveniencia de seguir con una tarjeta de crédito.

La Comisión que dictamina considera correcto que se establecen restricciones en los horarios en las ofertas que realicen la Entidades a los Clientes que expresamente así lo hayan solicitado ya sea directamente o por teléfono en su lugar de trabajo.

También la que dictamina esta de acuerdo con reconocer un periodo de gracia para que el usuario de servicios financieros pueda cancelar una operación dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firma de un contrato sin incurrir en una penalidad y se amplía el proceso de aclaración simplificado previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Esta Comisión estima conveniente que las entidades deben de eliminar los costos de transacción para fomentar la competencia entre las instituciones financieras, flexibilizando los requisitos para que un cliente se cambie de banco, para lo cual un usuario de servicios financieros podrá hacer el cambio en paquete que incluya diversos productos de una misma Entidad, tales como sus créditos y operaciones de captación. Se simplifica el trámite, a efecto de que con un escrito en el que el cliente manifiesta que es su voluntad dar por terminado el contrato.

Cabe destacar que con estas reformas se fortalece a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF) con lo que se le dan mayores facultades de regulación, de supervisión, así como en su proceso de conciliación. Para efectos de la supervisión, las visitas de inspección se practicarán por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la CONDUSEF tratándose de bancos.

Para efectos de las operaciones y servicios de clientes que gozarán de la representación y tutela de la CONDUSEF, la dictaminadora coincide con la determinación que con un monto hasta de tres millones unidades de inversión y en operaciones de seguros seis millones de unidades de inversión.

Con estas reformas, la CONDUSEF tendrá facultades de regulación en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia, es decir, podrá emitir regulación en el ámbito de su competencia para la defensa de los usuarios de servicios financieros, permitiendo a la CONDUSEF supervisar a las entidades financieras para que cumplan con lo dispuesto en las disposiciones de las leyes en comento que resulten aplicables por lo que sus atribuciones en materia de sanciones se fortalecen.

Por otro lado, la que dictamina considera conveniente que se establezcan programas en materia de cultura financiera a través de la CONDUSEF en congruencia con sus nuevas atribuciones para que los usuarios de servicios financieros cuenten con mayores elementos que les permitan tomar la mejor decisión respecto de las operaciones activas y pasivas, así como los servicios que ofrecen las instituciones financieras y que mantengan una posición responsable respecto del cumplimiento de sus obligaciones.

Esta Comisión Dictaminadora ha considerado importante precisar en la propia Ley de Instituciones de Crédito, los límites a los que habrán de sujetarse las instituciones de crédito en la realización de operaciones a través de comisionistas, en aras de otorgar una mayor certeza jurídica. En este contexto, la determinación de los límites tiene como finalidad reiterar el carácter accesorio que tendrían los comisionistas bancarios en la realización de operaciones a nombre y por cuenta de las instituciones de crédito. De esta forma, se propone señalar límites iniciales, con la posibilidad de que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorice límites superiores, siempre que la institución de crédito solicitante atienda los riesgos de concentración en la captación y el legal, y se ajuste a los requerimientos de infraestructura que para tales efectos determine mediante disposiciones de carácter general la propia Comisión.

Por lo anterior, se propone modificar la fracción VI del artículo 46 Bis 1, para quedar como sigue:

**“Artículo 46 Bis 1.- ...**

...

I a V ...

VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:

a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y

b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.

No obstante lo anterior, las instituciones de crédito podrán solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorización para incrementar el límite referido en el inciso b) anterior, hasta por el cien por ciento de las operaciones, siempre y cuando se ajusten a los requerimientos de establecimiento de oficinas bancarias que al efecto emita la propia Comisión mediante disposiciones de carácter general y expongan a satisfacción de la propia Comisión, los esquemas de administración de riesgos que atiendan, entre otros, el de concentración de la captación a través de comisionistas, así como el legal.

Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

VII y VIII ...

...

...

...

...

”

...

Adicionalmente se propone modificar los artículos 43, fracción IX, y 44, fracción II, inciso i), ya que la referencia en ambos artículos, al artículo 10 bis 1, es incorrecta debiendo ser esta referencia al artículo 10 Bis.

Por último se considera adecuado que el dictamen que emite la Condusef tenga el carácter de título ejecutivo, por lo cual se modifica el artículo 68 Bis.

Por lo anteriormente expuesto la que Dictamina esta de acuerdo con la Colegisladora en normar el financiamiento a través de tarjetas de crédito y al sistema financieros, facultado y precisando la actuación de la CONDUSEF, por lo que pone a consideración del pleno de esta H. Asamblea, el siguiente proyecto de:

**DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 46 Bis 1, fracción VI; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo;

133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se **ADICIONAN** los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se **DEROGA** el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**“Artículo 46 Bis 1.- ...**

...

I a V ...

VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:

a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y

b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.

No obstante lo anterior, las instituciones de crédito podrán solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorización para incrementar el límite referido en el inciso b) anterior, hasta por el cien por ciento de las operaciones, siempre y cuando se ajusten a los requerimientos de establecimiento de oficinas bancarias que al efecto emita la propia Comisión mediante disposiciones de carácter general y expongan a satisfacción de la propia Comisión, los esquemas de administración de riesgos que atiendan, entre otros, el de concentración de la captación a través de comisionistas, así como el legal.

Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

VII y VIII ...

...

...

...

...

...

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la

infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

I. a V. ...

VI. Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

I. a III. ...

IV. ...

a) a h) ...

i) **Se deroga**

V. ...

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

I. Multa de 200 a 2,000 días de salario:

- a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y
- b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

II. Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

**Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años,

contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

**Artículo 109 Bis 5.** ...

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

**I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 110 Bis 1. ...**

**I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 118 A. Se deroga**

**Artículo 119. ...**

**I. y II. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.
- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.
- IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.



La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

...

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se **ADICIONAN** los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se **DEROGAN** los artículos 14; la Sección VII

“Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”, con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**“Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

**Artículo 3. ...**

**I.** Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

**II. y III. ...**

**IV.** Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

**V.** Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis.** Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

**VI. y VII. ...**

**VIII.** Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX.** Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

#### **Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

- IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.
- V. La formación de cultura financiera entre el público en general;
- VI. Puntos de contacto para información adicional, y
- VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

#### **Artículo 14. Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

### **Capítulo III Bis.**

#### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.

- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.
- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para

finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...



...

**Sección V**  
**Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

- III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.
- IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.
- V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.
- VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;
- VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolving asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.
- VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...

- II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.
- III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. y V. ...

- VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**VII. y VIII. ...**

- IX.** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.
- X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.
- XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

**Artículo 44. ...**

...

- I.** ...
  - a) a d) ...**
  - e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.
  - f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.
  - g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
  - h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.
- II.** ...
  - a) a k) ...**
  - l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley
  - m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

**Sección VII. Se deroga**

**Artículo 45. Se deroga**

**Artículo 46. Se deroga**

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las

cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.”

**ARTÍCULO TERCERO.** Se **REFORMAN** los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se **ADICIONAN** los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, “DE LA SUPERVISIÓN” con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado “DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO” a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se **DEROGA** los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

“Artículo 2o. ...

I. a III. ...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

V. a IX. ...

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o. ...**

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

**Artículo 11. ...**

I. y II. ...

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios,

exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

- IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.
- V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
- VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;  
...
- VII. a XXV.** ...
- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.  
  
Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.
- XXVII.** ...
- XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;
- XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;
- XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;
- XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;
- XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

- XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;
- XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;
- XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;
- XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;
- XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;
- XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y
- XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

#### **Artículo 22. ...**

##### **I. a XXIV. ...**

- XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
- II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
- III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.  
  
No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;
- IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y
- V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26. ...**

- I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;
- II. a XVII. ...
- XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;
- XIX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y
- XX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

**Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

**Artículo 68. ...**

**I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

**II. y III. ...**

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

**V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

**VI.** ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**VIII. y IX. ...**

- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

- XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del Usuario, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## TÍTULO SÉPTIMO



## DE LA SUPERVISIÓN

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

### CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES

**Artículo 93. ...**

**Artículo 94. ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

**III. ...**

**a) ...**

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

**c) ...**

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

**V. a IX. ...**

**X. Se deroga**

- XI.** ...
- XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.
- XIII.** ...
- ...
- ...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I.** El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II.** Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III.** Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV.** El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V.** Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI.** Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I.** Desecharlo por improcedente;
- II.** Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a)** Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b)** Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c)** Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d)** Las demás que conforme a la ley procedan.

- III. Confirmar el acto impugnado;
- IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

## **TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Sala de Comisiones de la H. Cámara de Diputados a los 9 días del mes de diciembre del año dos mil ocho.

09-12-2008

Cámara de Diputados.

**DICTAMEN** de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 303 votos en pro, 0 en contra y 4 abstenciones.

Se devuelve con modificaciones a la Cámara de Senadores para los efectos de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 72 constitucional.

Gaceta Parlamentaria, 9 de diciembre de 2008.

Discusión y votación, 9 de diciembre de 2008.

La Comisión de Hacienda y Crédito Público entregó a esta Presidencia el dictamen con proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito; la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En virtud de que se ha distribuido el dictamen entre los diputados y diputadas, consulte la Secretaría a la asamblea si se le dispensa la lectura.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica se consulta a la asamblea si se le dispensa la lectura al dictamen. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación), gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación), gracias. Presidente, mayoría por la afirmativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Es de primera lectura. Consulte la Secretaría a la asamblea si se le dispensa la segunda lectura y se pone a discusión y votación de inmediato.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia, con fundamento en el artículo 59 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, se consulta a la asamblea si se dispensa la segunda lectura al dictamen y se pone a discusión y votación de inmediato.

Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación), gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación). Señor presidente, mayoría por la afirmativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Se dispensa la segunda lectura. Está a discusión en lo general. Tiene el uso de la palabra el señor diputado Juan Guerra.

**El diputado Juan Nicasio Guerra Ochoa:** Muchas gracias, ciudadano presidente. No creo extenderme tanto, pero voy a hablar en términos del artículo 103. Compañeras y compañeros, estamos aquí, carrereados, a punto de aprobar un dictamen sobre la Condusef, una especie de miscelánea que toca varias leyes.

Quiero decir que con las modificaciones que se le hicieron en la Comisión de Hacienda, este dictamen, en términos generales, no es malo.

Del Senado nos llegó en una lógica de que la Condusef se constituía en un órgano similar a la Procuraduría Federal del Consumidor, para proteger aquí a los usuarios: tarjetahabientes, usuarios de sistemas financieros, pero sin dientes. Es decir, se le cargaba todo el trabajo a la Condusef. Se hablaba de transparencia, de mayores facultades, pero sin poder sancionar cuando abusivamente los bancos cobraran comisiones más allá, excesivas de lo excesivo, que ya de por sí es tanto.

La Comisión de Hacienda tuvo a bien hacer estas modificaciones; por cierto en consulta con el Senado. Los senadores son muy conservadores, pero finalmente aceptaron esta modificación; como también el hecho de que, cuando terceros presten servicios financieros por encargo de las propias instituciones financieras, se propicien mayores condiciones de equidad.

En esto también se veía el interés de favorecer a algunos bancos en contra de otros bancos. El Senado es conservador y se tuvo, a matacaballo, que estar negociando aquí para que el dictamen fuera aceptable. Por cierto, dicho sea de paso, el Senado nos modifica el Sistema Nacional de Seguridad Pública de la misma forma, conservadoramente y sin consultarlo con esta Cámara.

Ya esto parece una tragedia o una novela de dictadura del Senado sobre la Cámara de Diputados.

Pero bueno, los senadores han aceptado, finalmente, estas modificaciones, sin las cuales era francamente inadmisibles. Pero tenemos, antes de seguir hablando de este dictamen, que registrar otras cosas, porque la opinión pública merece saberlo.

Estamos batallando desde hace rato para que el acuerdo que se dio en la Comisión de Puntos Constitucionales, el dictamen sobre plebiscito y referéndum, se le dé primera lectura, y la verdad yo a estas alturas no sé si la bancada del PRI, que apoyó este dictamen en la Comisión de Puntos Constitucionales, lo hizo sola, sin comprometer a la bancada del PRI, o es que los líderes del PRI ni palabra tienen, igual que el líder del PAN, que se compromete a empujarlo y uno ya no sabe si tienen palabra.

La verdad esto me parece gravísimo, porque no sé si se trata de estarse rajando en las cosas que no les convienen, mientras que sí salen las cosas que ellos tienen interés, que uno no porque sea ingenuo, pero por tratar de ayudar, de contribuir con este país, dice: "Órale, vamos adelante", pero respétemos los acuerdos; y ahora estamos batallando hasta porque se cumplan los acuerdos.

No me extrañaría, lo que quiero denunciar es el tipo de palabra y el tipo de compromiso que contraen luego estos coordinadores, lo cual me parece grave, porque uno está obligado en esta legislatura a confiar mucho en la palabra, a hacer compromisos y tratar de que se cumplan, y resulta que de repente simple y sencillamente dicen que no.

Está bien, digan que no. Digán que no les interesa la democracia directa; que les interesan solamente los negocios y sus acuerditos. Reconózcanlo públicamente, cuando menos asuman el costo de este tipo de decisiones, no que públicamente presumen una cosa y tras bambalinas van urdiendo otro tipo de cosas.

Sobre el dictamen, lo quiero decir? porque con esa prisa y ese conservadurismo del Senado, a pesar de los cambios ¿que nos lo hacen aceptable?, a esta miscelánea de la Condusef, también quiero denunciar una situación en la que no hemos tenido la celeridad que el caso requiere.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Si me permite, señor diputado. Diputado Diego Cobo. Sonido a la curul. ¿Con qué objeto, diputado?

**El diputado Diego Cobo Terrazas** (desde la curul): Gracias, presidente. Pedirle, por su conducto, si el orador me permite hacerle una pregunta.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Señor diputado, le consulto si concede que le hagan una pregunta.

**El diputado Juan Nicasio Guerra Ochoa:** Sí, gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Adelante, diputado Diego Cobo.

**El diputado Diego Cobo Terrazas** (desde la curul): Gracias. Diputado Guerra, usted está quejándose de que aquí no se respetan los acuerdos. Tuvimos en la mañana un debate de poco más de tres horas, sobre un acuerdo parlamentario que presentó la Junta de Coordinación Política y que venía firmado por su grupo parlamentario. Finalmente votaron en contra. ¿No sería ésa la misma actitud de la que ahora se está quejando usted?

**El diputado Juan Nicasio Guerra Ochoa:** Vamos a suponer que usted tuviera toda la razón y vamos a suponer que se firmó y que nosotros venimos a votar en contra. Cuando menos les pedimos claridad, ¿están

en contra del plebiscito y el referéndum? Díganlo, díganlo. No se escondan, no se oculten, no maniobren por atrás. Asuman las consecuencias de frente.

Nosotros sabemos que ese dictamen no va a pasar, si por ejemplo, tan sólo el PAN no está de acuerdo. Tiene los suficientes votos para tener un veto constitucional, y es una reforma constitucional, mucho menos si lo adopta el PRI y otras bancadas, pero díganlo, cuando menos tengan la suficiente entereza de dar la cara, de asumir las consecuencias de sus actos. No vayan y presuman por un lado, y por el otro lado maniobren. Ése es el asunto.

Nosotros podemos hacer muchas cosas, pero damos la cara de las cosas y decimos qué estamos de acuerdo, y si nos equivocamos en algo también lo reconocemos abiertamente. Entonces díganlo claramente.

Yo les pregunto, ¿se están rajando de ese acuerdo?, ¿no quieren la democracia directa?, ¿reniegan del plebiscito, del referéndum? Díganlo. Cuando menos nosotros estaremos claros no solamente de que no cumplen; estaremos claros de que asumen la consecuencia de sus actos.

Ahora, sobre el tema que les comentaba, del asunto de esta miscelánea de la Condusef, esta prisa ¿les decía? que hay en el Senado a pesar, reitero?

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Permítame, diputado. Repónganle el tiempo al diputado Guerra, por favor.

**El diputado Juan Nicasio Ochoa Guerra:** ¿?gracias?, a pesar de que el dictamen queda en términos aceptables, hay una vergüenza que en esta soberanía no podemos pasar por alto cuando con tanta presión se quieren sacar dictámenes.

Hay iniciativas, tanto en el Senado como en esta Cámara, para regular el abuso de las comisiones y las tasas de interés que se están cobrando en tarjetas de crédito. Lo quiero dejar muy presente, porque estamos conduciendo por esa vía un nuevo Fobaproa.

Esta banca ¿que creo que ya sólo un banco es mexicano? extranjera que en su país cobra tasas de interés por tarjetas de crédito de entre el 7 y el 8 por ciento, aquí en México viene a cobrar entre el 80 y el 100 por ciento de tasas de interés y obviamente se llevan estos recursos a su país, si no es que alguno está lavando dinero en Gran Caimán, en las Islas Caimán, porque hasta eso hacen.

Aquí vienen con un abuso y un cinismo a cobrar tasas que en su país no podrían cobrar, 10 o más veces arriba de lo que se cobra; de 7, 8 por ciento a 80 o 100 por ciento. Y claro, esta Cámara y el Senado, condescendientes como hemos sido, pues pueden abusar y prepararnos un nuevo Fobaproa, porque con estas altísimas comisiones, que es lo que tenemos, y tasas de interés, tenemos ya en cartera vencida 45 mil millones de pesos. No porque no estén ganando, simplemente por estas tasas tan altas ya hay una cartera vencida de 45 mil millones de pesos.

Están haciendo un negociazo, esto ya lo cobraron con estas tasas de interés, pero lo tienen ya como cartera vencida. Están dando líneas de crédito por 300 mil millones de pesos. Un jugoso negocio. En este país las tarjetas se dan en cualquier lado. Hay casi 30 millones de tarjetahabientes, de ciudadanos que tienen una o más tarjetas que suman casi 30 millones de pesos.

Felices los bancos cobrando estas tasas de interés con la complacencia nuestra. Felices de estarse llevando el dinero a otras partes. Felices de ganar e ir acumulando ya una deuda, una cartera vencida de 45 mil millones de pesos. Al rato sabemos lo que va a ocurrir. Nos van a decir: "me deben 45 mil o 90 mil millones de pesos, ¿por qué la Cámara no nos aprueba otro Fobaproa y nos pagan?"

¿Van a perder? No van a perder un cinco, ya lo cobraron con las altas tasas de interés, pero lo van a presentar como un gran adeudo y hay deudores que no han podido pagar estas tasas.

El colmo del abuso es que ahora te dicen "su pago mínimo" y que no cubre ni siquiera los intereses. Un pago mínimo cuando menos tendría que cubrir los intereses y abonar al capital. Pago mínimo, aquí es la jauja. Este

país es el de la impunidad, es el de la corrupción donde pueden hacer y deshacer, donde pueden cobrar esas tasas de interés y al rato pedirnos un Fobaproa.

Está bien lo que vamos a hacer con el asunto de la Condusef, pero me pregunto ¿esta impunidad por qué es? ¿Acaso no ha llegado el momento de que dejemos de comportarnos como empleados de estos entes abusivos del poder? ¿Acaso una soberanía puede sentirse satisfecha que en muchas cosas llevamos prisa y no cumplimos otras porque ni palabra tenemos y que este tipo de abusos no los paremos y los vemos?

Eso es lo que quería señalarles. Por lo demás, si se vota este dictamen, estamos cabildeando también ese asunto por el abuso de no querer darle primera lectura a este dictamen de plebiscito y referéndum, obviamente votaríamos a favor. Por su atención, muchas gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Muchas gracias, señor diputado Juan Guerra. Para rectificación de hechos ha pedido el uso de la palabra el señor diputado Othón Cuevas Córdova.

**El diputado Othón Cuevas Córdova:** Con su venia presidente. Compañeras diputadas, compañeros diputados, en más de una ocasión hemos sido testigos del trato que se les da a los diputados por parte de los senadores. Y hoy encuentro la oportunidad para decirles algo más o menos a la inversa.

Se dice que cuál es la diferencia entre un senador y un diputado: y dicen que es como en el cine mexicano, son iguales los dos sólo que uno es Pedro Infante y el otro es Chicote. Hoy le queremos decir a los señores senadores que para frenar la usura, que para frenar el abuso, se quedaron cortos.

Y tal pareciera que los cabilderos de los bancos, de los bancos que han sido los especuladores, que bien les podríamos llamar también especuleros, hoy finalmente salieron ganando.

Y les quiero nada más dar un ejemplo. Entre los bancos que de manera más reciente han obtenido el permiso para matar con licencia, porque eso es lo que se les permite. En este país se encuentra un banco llamado Compartamos quiero repetir el nombre porque me parece realmente importante que hagamos un alto en este tema.

El banco se llama Compartamos, originalmente nació como una asociación civil que se hizo llamar Gente Nueva, dan despensas, apoyaban a la gente pobre. Después empezaron con el tema de los microcréditos, y cuando tuvieron el suficiente recurso obtenido por donativos, por recursos públicos o por préstamos del Banco Mundial, se convierten en bancos.

Compartamos presta a la gente más pobre, a la gente que no puede acceder ni siquiera a una caja o a una cooperativa donde se les obliga a ahorrar por lo menos el 30 por ciento del monto que solicitan. Se hacen pagos semanales del monto que se les proporciona, sobre todo a mujeres, estamos hablando de más de un millón de clientas de este banco. Amigos, amigas, el monto que este banco termina cobrándole a la gente pobre, es superior al 150 por ciento anual. Eso se llama lucro. Eso se llama robo.

El padre del microcrédito, el Premio Nobel de la Paz 2006, el bengalí Mohammad Yunus, ha sido el único que en todo el mundo ha denunciado precisamente a este banco, que hace un par de años publicó en las páginas de Internet lo que se llama en el sistema financiero la OFI, es decir la oferta que este banco paga a los inversionistas.

Y vaya que sí es un negocio jugoso, y vaya que le ha cumplido a los inversionistas del mundo entero que han invertido en ese banco. Y cómo no, si a la señora que le presta 5 o 10 mil pesos, finalmente termina cobrándoles al final del pago, 4 o 5 veces más de lo que les presta.

Es precisamente a este tipo de usureros, de ladrones con permiso, de los que matan porque tienen licencia, a los que finalmente el Senado no tuvo el valor de ponerles un tope, bajo el argumento dicho por el propio líder de los banqueros, que ponerle topes a las tasas de interés es encarecerlos.

Bajo el argumento de que no hay crédito más caro que el que no se otorga, se está permitiendo este tipo de atracos y sobre todo a los más pobres. Es urgente, compañeros, que sobre todo en el tema de los pequeños



préstamos, llámense Famsa, llámense Copel o Compartamos, el Legislativo haga algo porque no podemos dejar a los pobres de este país a merced de estos buitres. Muchas gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, señor diputado. Tiene el uso de la palabra el señor diputado Jacinto Gómez Pasillas.

**El diputado Jacinto Gómez Pasillas:** Con su permiso, diputado presidente. El Grupo Parlamentario de Nueva Alianza ve en el dictamen de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, a discusión, aspectos positivos para dotar de mejores elementos de defensa y protección a los ciudadanos mexicanos ante las instituciones bancarias y por eso vamos a votar a favor, pero queremos, al razonar nuestro voto, hacer algunas consideraciones que estimamos fundamentales y, sobre todo, recordar lo siguiente.

La Comisión de Hacienda de esta Cámara determinó, en su momento, crear un grupo de trabajo para atender de manera integral al servicio público, y analizar al servicio público de banca y crédito, y de intermediación financiera, para atender ¿perdonando la redundancia? integralmente las prácticas abusivas en que incurrir los bancos, entre otros organismos financieros.

Los bancos no tienen una regulación que les acote los márgenes de cobros por servicios financieros y de banca y crédito, y adicionalmente bajo la actual desregulación, los bancos mismos, sobre todo los que están en manos de extranjeros, no tienen obligación alguna para que los mexicanos sepamos de su situación financiera y de su situación fiscal, entre otras cosas.

Por eso, en lo que se refiere a la Ley para las Instituciones de Crédito, y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, nosotros queremos decir que en este contexto, y dado que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ha seguido autorizando la operación en nuestro país de nuevos bancos, suponiendo que esto permitirá mayor eficiencia, competencia, penetración, diversificación de servicios, etcétera, lo cual implica mayores niveles de bancarización.

Procesos que deberían bajar, en teoría, presionar a la baja las altas tasas de interés de los diferentes créditos y las comisiones, sobre todo, que la banca cobra por todo tipo de servicios, y suponer y asumir que más bancos participando en el mercado implican mayor competencia entre estos prestadores de servicios financieros y mayores beneficios para los usuarios de crédito; y que en la realidad económica de nuestro país es todo lo contrario.

Las tasas de interés que se pagan a los ahorradores, las tasas pasivas son negativas, no llegan al 7 por ciento en términos nominales o llegan apenas, sobre todo si las comparamos con el índice de inflación.

Y por el contrario, las diferentes tasas de interés, las activas, que se cobran a los diferentes usuarios de crédito, son muy altas, llegan hasta el 70 por ciento en muchos casos.

Esta diferencia entre ambos tipos de tasas, desde hace tiempo es algo que denota la actitud abusiva y despiadada de la banca, por la no regulación que tiene con relación a los ahorradores, sobre todo, y a los sujetos solicitantes de crédito, sean Pymes o sean individuos particulares, personas físicas de diferentes tipos.

Este fenómeno económico anticompetitivo es algo que debe alertarnos y obligar de inmediato a los legisladores, a nosotros, y a las instituciones encargadas de vigilar el desempeño del mercado y del sistema financiero interno, Secretaría de Hacienda, Banco de México, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para tomar las medidas necesarias y definitivas, a fin de hacer más eficiente el sistema bancario.

No es posible, insisto, que tengamos tasas de interés activas hasta arriba del 70 por ciento anual y tasas pasivas que se ubican entre el 3 y el 7 por ciento, como máximo.

Tiene que actuarse y esperamos que en el próximo periodo, con base en el trabajo del grupo creado por la Comisión de Hacienda y Crédito Público de esta Cámara, pueda tenerse un dictamen que redondee con medidas, que dote a las autoridades para poder aplicar regulaciones que ataquen estos abusos, este grave problema para la ciudadanía mexicana, porque tiene que ver con los bancos y las instituciones financieras y tiene que ver con el problema de bancarización a nivel de los lugares más alejados y que ha permitido el abuso de las llamadas casas de cambio. Por su atención, muchas gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, diputado. Tiene el uso de la palabra el diputado José Luis Aguilera Rico, de Convergencia.

**El diputado José Luis Aguilera Rico:** Muchas gracias, Presidente, con su permiso y con el permiso de la Mesa Directiva. En un sentido de mi calidad de diputado federal, no tanto de mi grupo parlamentario, creo que esta minuta que se contempla, que sólo se incorporaron elementos de una cultura financiera y quiero hacer referencia a un intenso debate que sostuvimos en este año, hace un par de meses, en una reunión nacional con la Secretaría de Hacienda y sobre todo que se tocó un sentido muy social que tiene que ver con la defensa de los usuarios y que el gobierno federal aceptaba muchas iniciativas y muchas propuestas que le formulaba el propio Senado de la República.

Hoy en día vemos? y así lo sentimos, el caso particular, como diputados federales?, acuerdos de dos Cámaras, que dos Cámaras deben trabajar en conjunto, en un llamado positivo a la sociedad, que nos ponemos de acuerdo.

Sí quisiera salirme un poquito en el sentido de no politizar lo que estamos beneficiando hoy a la sociedad, que dicho dictamen es muy importante, porque trae un sentido social y es un dictamen a favor de los propios usuarios bancarios, en una legítima defensa precisamente a ellos, como lo decían en esta reunión nacional, celebrada en Querétaro, para mejor información de muchos y en la cual estaremos dotando de elementos de defensa.

Por supuesto faltan todavía, pero esto sería un avance sustancial y que dicho sea de paso, todos tenemos y en nuestra calidad de diputados federales cuántas quejas no tenemos en nuestras casas de enlace legislativo, donde este reclamo, esta queja que siempre hacen y cuánto se gasta en abogados particulares, porque los diputados federales que atendemos en causas legislativas y que precisamente tenemos a bien que todos estemos comprometidos con esta gente, con los usuarios, creo que esta defensa que hoy contemplan estas minutas, es precisamente a favor de ellos.

Estamos cumpliendo también con muchos reclamos de la sociedad. Este voto a favor que hoy solicitamos a nuestros pares y que precisamente también hemos recibido algunas propuestas, algunas iniciativas han sido formuladas por diputados y senadores de muchos grupos parlamentarios.

En la minuta que se contempla, también están elementos de cultura financiera, la educación y establecimiento de programas de formación en esta materia, que fueron mesas de trabajo sostenidas por su servidor también y la Secretaría de Hacienda en el estado de Querétaro y que también mencionan que estas reformas tienden a fortalecer los derechos de los usuarios de los servicios financieros, acorde con información clara y precisa, que es algo que siempre hemos pedido, inclusive, como sociedad.

Esperando que el voto sea a favor, de verdad estas iniciativas nos ponen en un lenguaje con la sociedad que todas y cada una de las minutas que hoy se presentan, son a favor de la propia sociedad y aquí venimos a representar a la sociedad.

Las propuestas que puedan surgir en torno a estos avances con el Senado, compartirlas, porque lo hemos hecho así con los senadores y pongo dos ejemplos muy importantes: las reuniones de debate que tuvimos con el senador José Luis Lobato, con el senador José Calzada Rubirosa, que han servido para hacer minutas que tengan acuerdos con la sociedad y con las dos Cámaras.

Éste es un llamado a la sociedad y es un llamado positivo, por lo que pensamos hoy en día. Por su atención, muchas gracias. Gracias, presidente.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, diputado. Tiene el uso de la palabra el diputado José Gildardo Guerrero Torres, para rectificación de hechos.

**El diputado José Gildardo Guerrero Torres:** Gracias, presidente. Únicamente para hacer una precisión de hechos. El orador que me antecedió en la palabra menciona que hay acuerdos en lo oscuro entre dos partidos, mi partido el PAN y el Partido Revolucionario Institucional, para no subir unos temas: el tema de plebiscito y referéndum, en donde históricamente Acción Nacional ha estado a favor de ese tema, a favor de

hacerlo bien, a favor de hacerlo con una legislación secundaria que aclare todos los temas que puedan quedar pendientes.

En mi estado, en Jalisco, es una realidad el referéndum y el plebiscito, y van varias administraciones del mismo Partido Acción Nacional. No acordamos de ninguna manera en lo oscuro. Acordamos en la Mesa Directiva de Puntos Constitucionales que siguiera el procedimiento normal y eso es lo que está: el procedimiento normal. De ninguna manera, de ninguna manera hacemos una cuestión diferente a ésta.

Hacer nosotros una chicanada, como se pudo haber calificado, hacer una chicanada de este tipo sería violentar el procedimiento parlamentario de cualquier manera. Primero está el pleno, desde luego que está la Junta de Coordinación Política, que determina los órdenes del día.

De ninguna manera acordamos en lo oscuro hacer ningún cambio en un tema, máxime que estamos de acuerdo como grupo parlamentario. Es cuanto, señor presidente.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, diputado. Sonido a la curul del diputado Raymundo Cárdenas.

**El diputado Raymundo Cárdenas Hernández** (desde la curul): Para hechos.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Compañeros diputados, entiendo la inquietud, sobre todo en la aclaración en la rectificación de hechos. Solamente les pido que concretemos la discusión en el tema que estamos ahorita desahogando. Desde su curul, diputado, con gusto.

**El diputado Raymundo Cárdenas Hernández** (desde la curul): Gracias. Sólo decir, presidente, que el día de hoy, en un procedimiento frecuente, la Cámara de Diputados dispensó primera y segunda lecturas de dictámenes más o menos consensuados y votamos el día de hoy muchos dictámenes. Es un procedimiento normal y ordinario. Eso es lo que estamos pidiendo para plebiscito y referéndum. No es nada anormal. Gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Lo registramos, señor diputado, con gusto. Por último, el presidente de la Comisión de Hacienda ha solicitado hacer uso de la palabra desde su curul.

**El diputado Charbel Jorge Estefan Chidiac** (desde la curul): Gracias, señor presidente. El objeto de mi intervención es reconocer el esfuerzo de los integrantes de la Comisión de Hacienda para poder sacar adelante este dictamen.

Es una minuta que nos llegó del Senado el viernes, que representa un avance sustancial para los usuarios de los servicios financieros, representa un avance sustancial para las facultades que tiene de supervisión, vigilancia, sanción por parte de la Condusef. Establece mecanismos adicionales de transparencia y permite evitar prácticas irregulares o abusivas por parte de los prestadores de servicios financieros.

En tal virtud, y dada la premura del tiempo, la Comisión de Hacienda durante toda la mañana estuvo trabajando y hubo voluntad política de todos los grupos parlamentarios para no detener este tema, poderlo atender de forma inmediata y poder poner en vigor estas nuevas normas que serán en beneficio de toda la población que usa los servicios financieros, en especial quienes usan tarjetas de crédito y quienes tienen crédito por parte de los bancos, y quienes usan también cuentas de cheques, inversiones, ahorros, lo cual va a permitir un beneficio para millones de mexicanos.

Por eso es que quería intervenir para agradecer a cada uno de los integrantes de la comisión, a la Mesa Directiva, por su amplia disposición para poder consensuar y, digamos, tratar de encontrar los consensos necesarios.

Y también felicitar al Senado por esta iniciativa que vino por unanimidad del Senado y mandar un mensaje al Senado de que estamos en la misma disposición, hay temas pendientes como el tema de limitar el costo de las tarjetas de crédito a futuro; hay iniciativas pendientes de compañeros diputados, a quienes nos comprometemos a dictaminar lo más pronto posible las iniciativas en esta materia que han presentado y que tengan la seguridad que la comisión no cerrará los ojos a estos temas, señor presidente.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Muchas gracias, señor diputado Jorge Estefan Chidiac, presidente de la Comisión de Hacienda. Consulte la Secretaría a la asamblea si el proyecto de decreto se encuentra suficientemente discutido en lo general.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica se consulta a la asamblea si el proyecto de decreto se encuentra suficientemente discutido en lo general. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación); gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación); gracias. Presidente, mayoría por la afirmativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Suficientemente discutido en lo general. Para los efectos del artículo 134 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General, se pregunta a la asamblea si se va a reservar algún artículo para discutirlo en lo particular, especificando la ley de que se trate.

Esta Presidencia informa a la asamblea que se han reservado para lo discusión en lo particular los siguientes artículos del proyecto de decreto:

De la Ley de Instituciones de Crédito: artículo 1o. del proyecto de decreto, artículo 46 Bis 1, por parte del diputado Carlos Alberto Puente Salas, del Partido Verde Ecologista de México.

Y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros: artículo 3o. del proyecto de decreto, el artículo 22 Bis, el 24, el 68 Bis 1, por parte del diputado Manuel Cárdenas Fonseca, de Nueva Alianza.

Se pide a la Secretaría que abra el sistema electrónico por 10 minutos para proceder a la votación en lo general y en lo particular, de los artículos no reservados. Cinco minutos, atendiendo a las mayorías, por cinco minutos.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Háganse los avisos a que se refiere el artículo 161 del Reglamento para el Gobierno Interior. Ábrase el sistema electrónico por cinco minutos, para proceder a la votación en lo general de los artículos no reservados del proyecto de decreto.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** No impugnados, exactamente.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** No impugnados, del proyecto de decreto.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** En lo general y en lo particular.

(Votación)

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** ¿Falta algún diputado o diputada por emitir su voto? Está abierto el sistema. ¿Falta alguna diputada o algún diputado por emitir su voto? Ciérrase el sistema electrónico. Se emitieron 303 votos en pro, 0 en contra y 4 abstenciones.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Aprobados en lo general y en lo particular los artículos no impugnados por 303 votos.

Esta Presidencia informa que se han reservado para la discusión en lo particular el artículo 46 Bis 1, de la Ley de Instituciones de Crédito, artículo primero del proyecto de decreto.

Tiene el uso de la palabra el señor diputado Carlos Alberto Puente Salas, del Partido Verde.

**El diputado Carlos Alberto Puente Salas:** Muchas gracias, diputado presidente. Simplemente, el poner a consideración de esta asamblea, compañeros diputados, la supresión de un párrafo del artículo 46 Bis 1, de la Ley de Instituciones de Crédito. En el que dice ?y doy lectura?:

"No obstante, lo anterior, las instituciones de crédito podrán solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorización para incrementar el límite referido en el inciso b) anterior, hasta por el 100 por ciento de las operaciones, siempre y cuando se ajusten a los requerimientos de establecimiento de oficinas bancarias que, al efecto, emita la propia comisión mediante disposiciones de carácter general y expongan a satisfacción de la propia comisión, los esquemas de administración de riesgo que atiendan, entre otros, el de concentración de la captación a través de los comisionistas, así como el legal".

Proponemos la supresión de este párrafo, toda vez que en el acuerdo entre las diversas fuerzas políticas hoy, este párrafo no estaba considerado. Se tomó en cuenta la decisión de definir las modificaciones en el inciso a) para mantener a mil 500 UDI, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, y limitando a 4 mil UDI respecto a depósitos en efectivo.

Con el párrafo que se incluyó fuera del acuerdo, les estamos volviendo a dar toda la discrecionalidad a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Esto es, qué sentido tiene que vengamos a legislar, si después le vamos a dar todos los poderes a dicha comisión.

Se argumenta que es en pro de la bancarización del país, pero hay que dejar en claro esto, el único afán es de la changarrización de la banca de nuestro país.

Por tanto, someto a consideración la presente reserva, la cual haré entrega por escrito a la Mesa Directiva y solicito, señor diputado presidente, que se integre en el Diario de los Debates. Es cuanto. Muchas gracias.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Muchas gracias, diputado Puente Salas. Instruimos a la Secretaría para que se incluya, en sus términos, en el Diario de los Debates.

Consulte la Secretaría a la asamblea, si se admite a discusión la modificación propuesta por el diputado Carlos Alberto Puente Salas.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia se consulta a la asamblea, en votación económica, si se admite a discusión la modificación propuesta por el diputado Carlos Alberto Puente Salas, al artículo 46 Bis 1. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación), gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación), gracias. Presidente, mayoría por la afirmativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Se desecha y se reserva para la votación en los términos del dictamen. Se reservó el mismo artículo el señor diputado Manuel Cárdenas Fonseca, de Nueva Alianza, para presentar una modificación.

Estamos hablando del artículo 46 Bis 1, de la Ley de Instituciones de Crédito: artículo primero del proyecto de decreto.

**El diputado Manuel Cárdenas Fonseca:** Gracias, diputado presidente. Ojalá y todos tengamos oportunidad de ver el video de la votación que se acaba de celebrar. Esta votación reflejó dos cosas, la gran mayoría del PAN no sabía qué estaba votando y primero votó a favor, y una gran parte del PRI también votó a favor, por eso si ven el video los mexicanos, podrán observar la seriedad que está ausente, y lo que priva es la frivolidad de un asunto que no es menor.

Éste es el tema que estuvo en discusión por el tránsito de aproximadamente tres horas en la Comisión de Hacienda. Un servidor había firmado en contra el dictamen, no nada más por la falta de claridad del mismo, sino porque nuevamente apareció el duende y le hizo una serie de enmiendas y modificaciones que no se atendieron en la Comisión de Hacienda.

Pero lo que es más grave, al no estar ventilando otros temas se llegó a un acuerdo, un acuerdo por las tres fracciones que conforman, que no la razón, sí la mayoría de votos; de tres fracciones que inclusive ahorita el PRD en voz del par Juan Guerra acusaba a la bancada del PRI y del PAN de que no honraban los compromisos.

Aquí queda evidente, por eso nos extraña que hayan sido las fracciones del PAN y del PRI las que equivocaron el sentido de su votación y luego volvieron a votar. Entonces, lo que más extraña es cómo la Secretaría de esta Presidencia pugnó por desechar la moción del diputado.

Si sumáramos la votación a favor del PRD para la supresión de este párrafo, que no estaba en el texto que se negoció y que a la hora de imprimir la Gaceta sería bueno saber quién fue el que adicionó este texto.

Si fue el empleado de la Comisión de Hacienda, es él, un empleado, el que está legislando en contra de la voluntad de nosotros. Si fue por instrucción de algún diputado, no va en el sentido de los acuerdos que tomamos en la Comisión de Hacienda.

Esto implica, compañeros, que hay gente que hace trampa. Y que aquí no les está interesando saber quiénes, y que como lo uno aplica a lo demás, no se llamen sorprendidos, que ésta termine siendo la constante entre una, dos o tres fracciones parlamentarias.

De ahí que no entiendo yo por qué no aceptar la propuesta de suprimir el segundo párrafo del inciso b), toda vez que no era el texto que se había acordado en la comisión.

Lo menos que pueden hacer es aceptarlo a discusión, y luego a ver cómo sacan adelante la contradicción misma de un acuerdo que hubo en la comisión misma, porque de no saber cómo se procesó esta inclusión de párrafo, lo que está sucediendo es que el gobierno federal está siendo obsequioso con las trampas a la hora de publicar los dictámenes. Y digo que el gobierno federal porque emanó del Partido Acción Nacional y no creo yo que el presidente de los mexicanos esté de acuerdo con estos mecanismos que irrumpen los acuerdos parlamentarios, modifican los dictámenes y no atienden lo que todas las bancadas consideramos como propio y consecuente.

De esta suerte, diputado presidente, le solicito que se someta a consideración del pleno la propuesta de un servidor por las razones y los argumentos aludidos, en la que se suprima el segundo párrafo del inciso b) del artículo 46 Bis-1 aquí expuesto. Es cuanto.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, diputado Manuel Cárdenas Fonseca. Consulte la Secretaría a la asamblea si se admite a discusión la modificación propuesta por el diputado Manuel Cárdenas Fonseca.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia se consulta a la asamblea, en votación económica, si se acepta la modificación propuesta por el diputado Manuel Cárdenas Fonseca al artículo 46 Bis-1. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación); gracias. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación); gracias. Presidente, mayoría por la negativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Se desecha y se reserva para su votación nominal en los términos del dictamen. Se concede el uso de la palabra al señor diputado Manuel Cárdenas Fonseca, quien se ha reservado los artículos 22 Bis, 24, 68 Bis-1, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; artículo 3o. del proyecto de decreto.

**El diputado Manuel Cárdenas Fonseca:** Gracias, diputado presidente. Dicen que el que se lleva se aguanta; y el que se ríe se lleva. Yo respeto mucho a algunos compañeros del Partido Acción Nacional que han cometido equívocos en distintos actos y hechos de su vida. Por eso no daré respuesta al albur que emitieron cuando venía a hacer uso de la tribuna. No estaré en el nivel de sus comentarios. No tendrán ese gusto.

Por lo que respecta al tema, yo le pido al diputado presidente que ante lo sucio, mañoso, perverso e incongruente de las posiciones de estas tres fracciones parlamentarias, incluido el PRD respecto de los argumentos que quiso hacer valer para el tema anterior y que ahora no los acepta, retiro todas las reservas que había hecho y que los mexicanos sepan que las leyes que se están emitiendo a pesar de que aquí vienen y se quejan que los senadores hacen la tarea de muchos diputados, que no de Nueva Alianza, espero que hagan su trabajo con decoro y con dignidad, y dejen de quejarse de que los senadores les hacen el trabajo.

O aceptan en sus términos todos los temas, o debatimos en congruencia con lo que aquí hemos hecho valer. De otra suerte, no se vale el uso de un discurso sofista para cuando le cayó mal el café, sin azúcar y sí pan, que le dieron de tomar.

Por tanto, diputado presidente, retiro todas las reservas. No tiene caso ante este pleno amañado, confabulado y que desvirtúa los textos que aprobamos en la Comisión de Hacienda, y que aquí el "duende" de la Gaceta adiciona párrafos que no fueron comentados en su momento. Es cuanto, diputado presidente. Solicitándole que esta participación se incluya íntegramente en el Diario de Debates.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Gracias, diputado. Al retirar las reservas que eran para su votación en términos del dictamen. Consulte la Secretaría a la asamblea si se encuentran suficientemente discutidos los artículos reservados.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica se consulta a la asamblea si se encuentran suficientemente discutidos los artículos reservados. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa sírvanse manifestarlo (votación). Las diputadas y los diputados que estén por la negativa sírvanse manifestarlo (votación). Presidente, mayoría por la afirmativa.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Se pide a la Secretaría abra el sistema electrónico por cinco minutos, para proceder a la votación del artículo 46 Bis 1, de la Ley de Instituciones de Crédito, artículo primero del proyecto de decreto, el artículo 22 Bis, 24, 68 Bis 1, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, artículo tercero del proyecto de decreto, para su votación en términos del dictamen.

**La Secretaria diputada Margarita Arenas Guzmán:** Háganse los avisos a que se refiere el artículo 161 del Reglamento Interior. Ábrase el sistema electrónico por 5 minutos para proceder a la votación nominal del artículo 46 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, artículos 22 Bis, 24, 68 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros.

(Votación)

¿Falta algún diputado o diputada por emitir su voto? Continúa abierto el sistema. Ciérrase el sistema electrónico. Se emitieron 268 votos en pro, 12 en contra y 8 abstenciones.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Aprobados los artículos reservados en términos del dictamen por 268 votos. Aprobado en lo general y en lo particular el proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Se devuelve al Senado para los efectos del inciso e) del artículo 72 constitucional.

11-12-2008

Cámara de Senadores.

**MINUTA** proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos.

Diario de los Debates, 11 de diciembre de 2008.

## **CAMARA DE DIPUTADOS**

Compañeros Senadores, informo a ustedes que ayer por la mañana se recibieron de la Cámara de Diputados dos minutas con proyectos de Decreto, las cuales se turnaron de inmediato a las comisiones correspondientes.

Estos son: El proyecto de Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, devuelto para los efectos del inciso e) del artículo 72 constitucional, mismo que se turnó a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público; y de Estudios Legislativos.

### **“MINUTA PROYECTO DE DECRETO**

#### **QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

ARTICULO PRIMERO.- Se REFORMAN los artículos 46 Bis 1, fracción VI; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se ADICIONAN los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se DEROGA el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

“Artículo 46 Bis 1.- ...

...

I a V ...

VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:

a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y

b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.

No obstante lo anterior, las instituciones de crédito podrán solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorización para incrementar el límite referido en el inciso b) anterior, hasta por el cien por ciento de las operaciones, siempre y cuando se ajusten a los requerimientos de establecimiento de oficinas bancarias



que al efecto emita la propia Comisión mediante disposiciones de carácter general y expongan a satisfacción de la propia Comisión, los esquemas de administración de riesgos que atiendan, entre otros, el de concentración de la captación a través de comisionistas, así como el legal.

Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

VII y VIII ...

...

...

...

...

...

Artículo 48 Bis 5. Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 81 Bis. Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

Artículo 94 Bis. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

Artículo 96 Bis. Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

Artículo 98 Bis. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

Artículo 106. ...

I. a XIX. ...

XX. Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

XXI. ...

Artículo 107 Bis. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

I. a V. ...

VI. Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

Artículo 108. ...

I. a III. ...

IV. ...

a) a h) ...

i) Se deroga

V. ...

...

Artículo 108 Bis 2. Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

I. Multa de 200 a 2,000 días de salario:

a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y

b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

II. Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

Artículo 109 Bis. ...

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 109 Bis 1. Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

Artículo 109 Bis 2. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

Artículo 109 Bis 3. Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

Artículo 109 Bis 5. ...

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

Artículo 109 Bis 6. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

Artículo 109 Bis 8. En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

Artículo 110. Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados

por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

I. a VI. ...

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

Artículo 110 Bis 1. ...

I. a V. ...

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

Artículo 118 A. Se deroga

Artículo 119. ...

I. y II. ...

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

Artículo 133. La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de

información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.

II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.

III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.

IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.

V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.

VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5 de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 134. La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

Artículo 135. Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

Artículo 136. Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

...

ARTICULO SEGUNDO.- Se REFORMAN los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se ADICIONAN los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18

Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se DEROGAN los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

"Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

Artículo 3. ...

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

II. y III. ...

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

V Bis. Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDI, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

VI. y VII. ...

VIII. Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

X. a XII. ...

Artículo 4. Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...



...

...

...

...

...

Artículo 6. ...

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

Artículo 7. Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

Artículo 10 Bis. Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

Artículo 10 Bis 1. En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 10 Bis 2. Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

II Bis. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se

modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

Artículo 11 Bis. Las personas a quienes el titular de un crédito revolving asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

Artículo 11 Bis 1. Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

Artículo 12. Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

V. La formación de cultura financiera entre el público en general;

VI. Puntos de contacto para información adicional, y

VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 13. Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

IV: La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;

VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

Artículo 14. Se deroga

Artículo 15. Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

Artículo 18. Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

### Capítulo III Bis.

De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta

Artículo 18 Bis. Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.

II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

Artículo 18 Bis 1. Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

Artículo 18 Bis 2. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

Artículo 18 Bis 3. La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y

II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

Artículo 18 Bis 4. Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

Artículo 18 Bis 5. Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

Artículo 18 Bis 6. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

Artículo 18 Bis 7. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

Artículo 18 Bis 8. Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

Artículo 20. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión

Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

## Sección V

Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Artículo 41. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

Artículo 42. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolving asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

Artículo 43. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. y V. ...

VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

VII. y VIII. ...

IX. Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

X. No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

XI. Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolving asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

Artículo 44. ...

...

I.

a) a d) ...



e) Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

f) Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito préstamos o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

g) Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de presente Ley, y

h) Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

II. ...

a) a k) ...

l) Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley

m) Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

Sección VII. Se deroga

Artículo 45. Se deroga

Artículo 46. Se deroga

Artículo 51. Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente."

ARTICULO TERCERO. Se REFORMAN los artículos 2, fracción IV; 5; 8, quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se ADICIONAN los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI: 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, " DE LA SUPERVISIÓN" con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado "DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO" a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se DEROGA los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

"Artículo 2. ...

I. a III. ...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

V. a IX. ...

Artículo 5. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

Artículo 8. ...

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

Artículo 11. ...

I. y II. ...

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

VI. Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

VII. a XXV. ...

XXVI. Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. ...

XXVIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XXIX. Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

XXXIII. Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

XXXIV: Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

XXXV. Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

XXXVI. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

XXXVII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

XXXVIII. Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así, como a las disposiciones que emanen de ellas;

XXXIX. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

XL. Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

XLI. Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

XLII. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

Artículo 22. ...

I. a XXIV. ...

XXV. Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

Artículo 22 Bis. La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

Artículo 24. El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;

II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;

III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y

V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones 1, y 111 a V de este artículo.

Artículo 26. ...

I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

II. a XVII. ...

XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

XIX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y

XX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

Artículo 31. Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercerá las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

Artículo 67. ...

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera r información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

Artículo 68. ...

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

II. y III. ...

IV. La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, Y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

VIII. y IX. ...

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Artículo 68 Bis. Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del Usuario, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

Artículo 68 Bis 1. El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

I. Lugar y fecha de emisión;

II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;

III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;

IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;

V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y

VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## TITULO SEPTIMO DE LA SUPERVISION

Artículo 92 Bis. La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

Artículo 92 Bis 1. Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## TITULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

### CAPITULO I DE LAS SANCIONES

Artículo 93. ...

Artículo 94. ...

I. ...

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. ...

a) ...

b) El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

c) ...

IV. Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

IV Bis. Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

V. a IX. ...

X. Se deroga.

XI. ...

XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.



XIII. ...

...

...

Artículo 99. Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II. Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III. Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV. El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V. Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

Artículo 100. La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

Artículo 101. El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I. Desecharlo por improcedente;
- II. Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a) Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b) Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c) Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d) Las demás que conforme a la ley procedan.
- III. Confirmar el acto impugnado;
- IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y

V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

Artículo 102. Se deroga

Artículo 103. Se deroga

Artículo 104. Se deroga

## **TRANSITORIOS**

ARTICULO PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO SEGUNDO. Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO TERCERO. Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO CUARTO. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente Decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

ARTICULO QUINTO. En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga el presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

ARTICULO SEXTO. Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

SALON DE SESIONES DE LA CAMARA DE DIPUTADOS DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNION.-  
México, D.F., a 9 de diciembre de 2008.

Dip. **César Horacio Duarte Jáquez**  
Presidente

Dip. **Margarita Arenas Guzmán**  
Secretaria”.



## **COMISIONES UNIDAS DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS**

11 de Diciembre de 2008

### **HONORABLE ASAMBLEA**

A las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público y Estudios Legislativos de la Cámara de Senadores, fue turnada para su análisis y dictamen, la Minuta proyecto de Decreto por el que se reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. La Minuta fue remitida por la Cámara de Diputados, para los efectos del inciso e) del artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Estas Comisiones Legislativas que suscriben, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 85, 86, 93, 94 y 103 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 60, 63, 64, 87, 88 y 93 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, se abocaron al análisis de la Minuta antes señalada, y conforme a las deliberaciones y el análisis que de la misma realizaron, someten a la consideración de esta Honorable Asamblea, el presente:



## **DICTAMEN**

### **I. ANTECEDENTES**

1. En sesión de fecha 13 de noviembre de 2008, los Senadores José E. Calzada Rovirosa, Gustavo Enrique Madero Muñoz, Minerva Hernández Ramos, José Isabel Trejo Reyes, Carlos Lozano de la Torre, Carlos Aceves del Olmo, José Luis Lobato y René Arce Islas, presentaron la iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
2. En sesión de fecha 4 de diciembre de 2008, el Pleno de esta H. Cámara de senadores aprobó la Iniciativa de referencia y se remitió a la Colegisladora para sus efectos constitucionales.
3. La H. Cámara de Diputados, en su sesión celebrada el 9 de diciembre de 2008, aprobó el Dictamen que se presentó a su consideración, ordenando su remisión a la Cámara de Senadores para los efectos del inciso e) del artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
4. En fecha 10 de diciembre de 2008, se recibió de la H. Cámara de Diputados la Minuta proyecto de Decreto por el que se reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de



Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para los efectos del inciso e) del artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

5. En la misma fecha, la Mesa Directiva de esta H. Cámara de Senadores turnó la Minuta antes señalada, a las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público, y de Estudios Legislativos, para su estudio y dictamen.
6. En sesión ordinaria, los CC. Senadores integrantes de esta Comisión Dictaminadora realizaron diversos trabajos a efecto de revisar el contenido de la Minuta, expresar sus observaciones y comentarios a la misma, e integrar el presente dictamen.

## **II. CONSIDERACIONES DE LAS COMISIONES**

**PRIMERA.** Estas Comisiones Dictaminadoras resultan competentes para dictaminar la la Minuta proyecto de Decreto por el que se reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 86, 87, 93 y 94 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 87 y 88 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos.

**SEGUNDA.** Los cambios hechos por la Colegisladora a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros se refieren a una



corrección a la referencia al artículo 10 bis 1, que en los artículos 43, fracción IX, y 44, fracción II, inciso I) de dicha Ley se contenía, en virtud de que se estimaba incorrecta, por ser al artículo 10 Bis la referencia adecuada. Estas Comisiones Dictaminadoras comparten dicha modificación.

**TERCERA.** En su parte expositiva el dictamen de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, propone el cambio al artículo 46 bis1 del mencionado ordenamiento, argumentando que es necesario *“precisar en la propia Ley de Instituciones de Crédito, los límites a los que habrán de sujetarse las instituciones de crédito en la realización de operaciones a través de comisionistas, en aras de otorgar una mayor certeza jurídica. En este contexto, la determinación de los límites tiene como finalidad reiterar el carácter accesorio que tendrían los comisionistas bancarios en la realización de operaciones a nombre y por cuenta de las instituciones de crédito. De esta forma, se propone señalar límites iniciales, con la posibilidad de que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorice límites superiores, siempre que la institución de crédito solicitante atienda los riesgos de concentración en la captación y el legal, y se ajuste a los requerimientos de infraestructura que para tales efectos determine mediante disposiciones de carácter general la propia Comisión.”*.

Para ello, propone el siguiente cambio:

*“Artículo 46 Bis 1.- ...*

*...*

*I a V ...*



*VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:*

*a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y*

*b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.*

*No obstante lo anterior, las instituciones de crédito podrán solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorización para incrementar el límite referido en el inciso b) anterior, hasta por el cien por ciento de las operaciones, siempre y cuando se ajusten a los requerimientos de establecimiento de oficinas bancarias que al efecto emita la propia Comisión mediante disposiciones de carácter general y expongan a satisfacción de la propia Comisión, los esquemas de administración de riesgos que atiendan, entre otros, el de concentración de la captación a través de comisionistas, así como el legal.*

*Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.*

*VII y VIII ...*

*...*

*...*

*...*

*...*

*”*  
*...*





Al respecto, las comisiones que dictaminan desean manifestar que el espíritu de la propuesta de reformas al artículo 46 bis 1 es reducir la discrecionalidad de la CNBV para definir los límites de operación de los bancos a través de corresponsales. Lo anterior con el propósito de brindar seguridad jurídica a los operadores y crear condiciones de competencia justa para todos los bancos.

Asimismo, con el establecimiento de los límites en ley se busca mejorar las condiciones de seguridad de los servicios bancarios, disminuir el riesgo de operaciones fraudulentas y garantizar el cumplimiento del secreto bancario con personal capacitado en condiciones físicas adecuadas para recibir los depósitos del público ahorrador.

Los cambios propuestos por la Colegisladora sobre los límites o retiros, depósitos y operaciones mensuales en general, tienen el espíritu de la propuesta, sin embargo, el párrafo segundo de la fracción VI, del artículo 46 bis 1, de la Ley que adiciona la Colegisladora, desvirtúa totalmente el propósito de reducir la discrecionalidad de la autoridad sobre la fijación del límite en operaciones mensuales de un banco a través de corresponsales, abriendo la posibilidad incluso de eliminar dichos límites al permitir que la CNBV pueda autorizar que una institución financiera realice hasta el 100% de sus operaciones a través de la figura de corresponsalía.

Por lo anterior, las Comisiones Dictaminadoras proponen desechar el párrafo segundo, de la fracción VI, del artículo 46 bis 1, de la Ley de Instituciones de Crédito, propuesto por la Colegisladora.



**CUARTA.** Sobre los cambios aprobados por la Colegisladora a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se realizan los siguientes razonamientos.

En su parte expositiva el dictamen de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, propone el cambio al artículo 68 bis del mencionado ordenamiento, argumentando que “se considera adecuado que el dictamen que emite la CONDUSEF tenga el carácter de título ejecutivo, por lo cual se modifica el artículo 68 Bis.”

Para ello, propone el siguiente cambio:

*Artículo 68 Bis. Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del Usuario, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.*

Al respecto, las comisiones que dictaminan desean manifestar que si bien el propósito de las reformas es otorgar mayores facultades a la CONDUSEF para que pueda proteger con mayor eficiencia a los usuarios de los servicios financieros, la adición al artículo 68 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para otorgar el carácter de título ejecutivo a los dictámenes de la CONDUSEF va mas allá del espíritu de la reforma, ya que convierte las decisiones de un órgano conciliador, en prácticamente órdenes ejecutorias que inciden directamente en un proceso judicial, por lo anterior, se



propone eliminar la leyenda “que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del Usuario” del cuerpo del artículo en comento.

Por lo anterior, las comisiones dictaminadoras proponen desechar el cambio propuesto por la Coleisladora al artículo 68 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, las Comisiones Dictaminadoras que suscriben, se permiten someter a la consideración de esta Honorable Asamblea, la aprobación del siguiente proyecto de:



**DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 46 Bis 1, fracción VI; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se **ADICIONAN** los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se **DEROGA** el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**“Artículo 46 Bis 1.- ...**

...

I a V ...

VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:

a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y

b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.

Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

VII y VIII ...

...

...

...

...

...

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.



Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.



**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

**I. a III. ...**

**IV. ...**

a) a h) ...

i) **Se deroga**

V. ...

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

I. Multa de 200 a 2,000 días de salario:

- a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y
- b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

II. Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

**Artículo 109 Bis. ...**



...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

**Artículo 109 Bis 5. ...**

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso,

presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

**I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros,



según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

#### **Artículo 110 Bis 1. ...**

**I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

#### **Artículo 118 A. Se deroga**

#### **Artículo 119. ...**

**I. y II. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de

alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.

- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.
- IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la



información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

...

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se **ADICIONAN** los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se **DEROGAN** los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:





**“Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

**Artículo 3. ...**

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

II. y III. ...

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis.** Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

VI. y VII. ...



**VIII. Entidades:** a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX. Entidad Financiera:** a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

**Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo,

directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...



- V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;
- VI. Los conceptos de cobro y sus montos;
- VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y
- VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

V. La formación de cultura financiera entre el público en general;

VI. Puntos de contacto para información adicional, y

**VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.**

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al

Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.





#### **Artículo 14. Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

#### **Capítulo III Bis.**

##### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos,

préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

#### **Sección V**

#### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

- III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.
- IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.
- V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.
- VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;
- VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.
- VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...



II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. y V. ...

VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

VII. y VIII. ...

IX. Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

X. No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

XI. Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

**Artículo 44. ...**

...

I. ...

a) a d) ...



- e) Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.
- f) Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.
- g) Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- h) Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

II. ...

a) a k) ...

- l) Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley
- m) Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

## **Sección VII. Se deroga**

### **Artículo 45. Se deroga**

### **Artículo 46. Se deroga**

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.



El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.”

**ARTÍCULO TERCERO.** Se **REFORMAN** los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se **ADICIONAN** los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, “DE LA SUPERVISIÓN” con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado “DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO” a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se **DEROGA** los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

“Artículo 2o. ...

I. a III. ...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.



**V. a IX. ...**

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o. ...**

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

**Artículo 11. ...**

**I. y II. ...**

**III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

- IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.
- V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
- VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;
- ...
- VII. a XXV. ...**
- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

**XXVII. ...**

- XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;
- XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;
- XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;
- XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;
- XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;
- XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;
- XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan



debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

- XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;
- XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;
- XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y
- XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

#### **Artículo 22. ...**

##### **I. a XXIV. ...**

- XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
- II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
- III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

- IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y
- V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo,



cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26. ...**

I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

II. a XVII. ...

XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

XIX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y

XX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

#### **Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

#### **Artículo 68. ...**

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

#### **II. y III. ...**

IV. La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.



V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.



Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

#### VIII. y IX. ...

- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

- XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## **TÍTULO SÉPTIMO DE LA SUPERVISIÓN**



**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## **TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO**

### **CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES**

**Artículo 93. ...**

**Artículo 94. ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el



cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. ...

a) ...

b) El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

c) ...

IV. Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

IV Bis. Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

V. a IX. ...

X. **Se deroga**

XI. ...

XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que



no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

XIII. ...

...

...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II. Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III. Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV. El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V. Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días

hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I. Desecharlo por improcedente;
- II. Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a) Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b) Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c) Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d) Las demás que conforme a la ley procedan.
- III. Confirmar el acto impugnado;
- IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.



La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

### **TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su





iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Dado en la Sala de Comisiones del Senado de la República en México, Distrito Federal, a los once días del mes de diciembre del año dos mil ocho.



2003

*Se aprobó en votación económica, se remite a la Cámara de Diputados*

**ACUERDO DE LA MESA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE SENADORES EN RELACIÓN CON LA MINUTA PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

La Cámara de Senadores acuerda devolver a la Cámara de Diputados el proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para los efectos de la fracción e) del artículo 72 constitucional.

En caso de que la colegisladora acuerde no aprobar las enmiendas contenidas en el proyecto que se devuelve, el Senado manifiesta su aceptación para que con los artículos que ya han sido aprobados por ambas Cámaras, se construya el decreto antes referido y se remita al Ejecutivo Federal, para efectos de su promulgación.

Salón de Sesiones del Senado de la República a los once días del mes de diciembre de dos mil ocho.



**MESA DIRECTIVA**

*[Signature]*  
Sen. Gustavo Madero Muñoz  
**Presidente**

*[Signature]*  
Sen. José González Morfín  
**Vicepresidente**

*[Signature]*  
Sen. Francisco Arroyo Vieyra  
**Vicepresidente**

*[Signature]*  
Sen. Yeidckol Polevnsky Gurwitz  
**Vicepresidenta**

*[Signature]*  
Sen. Adrián Rivera Pérez  
**Secretario**

*[Signature]*  
Sen. Renán Cleominio Zoreda Novelo  
**Secretario**

*[Signature]*  
Sen. Claudia Sofía Corichi García  
**Secretaria**

*[Signature]*  
Sen. Ludivina Menchaca Castellanos  
**Secretaria**

*[Signature]*  
Sen. Gabino Cué Monteagudo  
**Secretario**

Debido a que el dictamen se ha distribuido entre la Asamblea, consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si se omite su lectura.

- **El C. Secretario Zoreda Novelo:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si se omite la lectura. Quienes estén por la afirmativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén por la negativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se omite la lectura, señor Presidente.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Es de primera lectura.

Consulte ahora la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si autoriza la dispensa de la segunda lectura para que el dictamen se ponga a discusión de inmediato.

- **El C. Secretario Zoreda Novelo:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza se dispense la segunda lectura del dictamen y se ponga a discusión de inmediato. Quienes estén porque se autorice, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén porque no se autorice, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se autoriza la dispensa, señor Presidente.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. En consecuencia, está a discusión el dictamen en lo general.

Dígame, Senador Arroyo Vieyra. Sonido en el escaño. Adelante.

- **El C. Senador Francisco Arroyo Vieyra:** (Desde su escaño) Señor Presidente, solamente para el supuesto del artículo 72 de la Constitución que nos ocupa. Le rogaría, por favor, que consulte a la Asamblea, en votación económica, que se pueda...

- **El C. Presidente González Morfín:** Si nos ayudan guardando silencio para poder escuchar lo que nos dice el Senador Arroyo Vieyra.

- **El C. Senador Francisco Arroyo Vieyra:** (Desde su escaño) Señor Presidente, para los efectos del artículo 72 constitucional, que estamos utilizando en el trámite parlamentario, le rogaría fuese usted tan gentil de tomar en consideración mi propuesta para que al dictamen se le anexe simplemente un adendum, pidiendo a la Cámara de Diputados que en caso de que insistan pueda enviar al Ejecutivo aquello que ha sido votado por ambas Cámaras y se pueda concluir con el procedimiento parlamentario de forma correcta.

- **El C. Presidente González Morfín:** Me parece que la propuesta del Senador Arroyo Vieyra es muy razonable, una vez que se haya aprobado el dictamen someteremos también a consideración del Pleno la propuesta que hace el Senador Arroyo Vieyra para que hoy mismo pudiera, si fuera el caso, irse al Ejecutivo lo que estuviera aprobado por las dos Cámaras.

Entonces, en consecuencia, como lo decía, está a discusión el dictamen en lo general.

Y por no haber intervenciones solicitadas, ábrase el sistema electrónico de votación por tres minutos para recoger la votación nominal del proyecto de Decreto en lo general y en lo particular.

“VOTACION REGISTRADA CONFORME AL SISTEMA ELECTRONICO

ACEVES DEL OLMO CARLOS	PRI	Sí
AGUILAR CORONADO HUMBERTO	PAN	Sí
AGUIRRE RIVERO ANGEL H.	PRI	Sí
AGUNDIS ARIAS FRANCISCO	PVEM	Sí
ALONSO DIAZ CANEJA ANGEL	PAN	Sí
ANDRADE QUEZADA HUMBERTO	PAN	Sí
ARCE ISLAS RENE	PRD	Sí
ARROYO VIEYRA FRANCISCO	PRI	Sí
BAUTISTA LOPEZ HECTOR	PRD	Sí
BELTRONES RIVERA MANLIO F.	PRI	Sí
BERGANZA ESCORZA FRANCISCO	CONV	Sí
BUENO TORIO JUAN	PAN	Sí
CALDERON CENTENO SEBASTIAN	PAN	Sí
CALZADA ROVIROSA JOSE	PRI	Sí
CANTU SEGOVIA ELOY	PRI	Sí
CASTELLON FONSECA FCO. JAVIER	PRD	Sí
CASTELO PARADA JAVIER	PAN	Sí
CASTRO TRENTI FERNANDO J.	PRI	Sí
CONTRERAS SANDOVAL EVA	PAN	Sí
COPPOLA JOFFROY LUIS A.	PAN	Sí
CORICHI GARCIA CLAUDIA	PRD	Sí
COTA COTA JOSEFINA	PT	Sí
CREEL MIRANDA SANTIAGO	PAN	Sí
CUE MONTEAGUDO GABINO	CONV	Sí
DELGADO DANTE	CONV	Sí
DIAZ DELGADO BLANCA J.	PAN	Sí
DIAZ OCHOA JAIME RAFAEL	PAN	Sí
DUEÑAS LLERENAS J. JESUS	PAN	Sí
GALVAN RIVAS ANDRES	PAN	Sí
GARCIA ZALVIDEA JOSE LUIS	PRD	Sí
GARIBAY GARCIA JESUS	PRD	Sí
GONZALEZ AGUILAR NELLY	PAN	Sí
GONZALEZ ALCOCER ALEJANDRO	PAN	Sí
GONZALEZ CARRILLO ADRIANA	PAN	Sí
GONZALEZ GONZALEZ FELIPE	PAN	Sí
GONZALEZ MORFIN JOSE	PAN	Sí
GREEN MACIAS ROSARIO	PRI	Sí
HERNANDEZ GARCIA RAMIRO	PRI	Sí
HERRERA LEON FRANCISCO	PRI	Sí
HERVIZ REYEZ ARTURO	PRD	Sí
JARA CRUZ SALOMON	PRD	Sí
LABASTIDA OCHOA FRANCISCO	PRI	Sí
LEAL ANGULO AUGUSTO CESAR	PAN	Sí
LOBATO CAMPOS JOSE LUIS	CONV	Sí
LOZANO DE LA TORRE CARLOS	PRI	Sí
MARTINEZ MANRIQUEZ IRMA	PANAL	Sí
MEJIA GONZALEZ RAUL	PRI	Sí
MEJIA HARO ANTONIO	PRD	Sí
MENCHACA CASTELLANOS LUDIVINA	PVEM	Sí

MENDIZABAL PEREZ HECTOR	PAN	Sí
MENDOZA GARZA JORGE	PRI	Sí
MONTENEGRO IBARRA GERARDO	PRI	Sí
MORALES FLORES MELQUIADES	PRI	Sí
MORENO U. MA DE LOS ANGELES	PRI	Sí
MORENO VALLE ROSAS RAFAEL	PAN	Sí
MUÑOZ GUTIERREZ RAMON	PAN	Sí
NAVA BOLAÑOS EDUARDO	PAN	Sí
NAVARRETE RUIZ CARLOS	PRD	Sí
NUÑEZ JIMENEZ ARTURO	PRD	Sí
OCEJO MORENO JORGE A.	PAN	Sí
ORANTES LOPEZ MA. ELENA	PRI	Sí
OROZCO GOMEZ JAVIER	PVEM	Sí
ORTIZ SALINAS LUIS DAVID	PAN	Sí
ORTUÑO GURZA MA. TERESA	PAN	Sí
PACHECO RODRIGUEZ RICARDO	PRI	Sí
PEREDO AGUILAR ROSALIA	PAN	Sí
PEREZ PLAZOLA HECTOR	PAN	Sí
POLEVNSKY GURWITZ YEIDCKOL	PRD	Sí
RAMIREZ LOPEZ HELADIO	PRI	Sí
RAMON VALDES JESUS MA.	PRI	Sí
RIVERA CISNEROS LETICIA	PAN	Sí
RIVERA PEREZ ADRIAN	PAN	Sí
RODRIGUEZ Y PACHECO ALFREDO	PAN	Sí
ROJO E INCHAUSTEGUI MARIA	PRD	Sí
RUEDA SANCHEZ ROGELIO	PRI	Sí
RUIZ DEL RINCON GABRIELA	PAN	Sí
SARO BOARDMAN ERNESTO	PAN	Sí
SERRANO SERRANO MARIA	PAN	Sí
SOSA GOVEA MARTHA L.	PAN	Sí
SOTELO GARCIA CARLOS	PRD	Sí
TAMBORREL SUAREZ GUILLERMO	PAN	Sí
TOLEDO INFANZON ADOLFO	PRI	Sí
TORRES MERCADO TOMAS	PRD	Sí
TORRES ORIGEL RICARDO	PAN	Sí
TREJO REYES JOSE I.	PAN	Sí
TRUJILLO FUENTES FERMIN	PANAL	Sí
VELASCO COELLO MANUEL	PVEM	Sí
VELAZQUEZ LOPEZ RUBEN	PRD	Sí
VILLARREAL GARCIA LUIS A.	PAN	Sí
ZAVALA PENICHE MA. BEATRIZ	PAN	Sí
ZOREDA NOVELO CLEOMINIO	PRI	Sí

#### VOTACION REGISTRADA FUERA DEL SISTEMA ELECTRONICO

ANAYA LLAMAS GUILLERMO	PAN	Sí
CAMARILLO ORTEGA RUBEN	PAN	Sí
DORADOR PEREZ GAVILAN RODOLFO	PAN	Sí
GALINDO NORIEGA RAMON	PAN	Sí
GARCIA CERVANTES RICARDO	PAN	Sí
GOMEZ TUEME AMIRA	PRI	Sí
GOVEA ARCOS EUGENIO	PAN	Sí
HERNANDEZ RAMOS MINERVA	PRD	Sí
MADERO MUÑOZ GUSTAVO	PAN	Sí
MAZON ALONSO LAZARO	PRD	Sí
RAMIREZ NUÑEZ ULISES	PAN	Sí".

- **El C. Secretario Zoreda Novelo:** Señor Presidente, se emitieron 102 votos por el sí, cero votos por el no y cero abstenciones.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Aprobado en lo general y en lo particular el proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Se devuelve con modificaciones a la Cámara de Diputados para los efectos de lo dispuesto por el inciso e) del artículo 72 constitucional.

Para dar cumplimiento a la solicitud. Senador Arroyo Vieyra, voy a pedir a nuestro compañero Secretario dé lectura a una propuesta suscrita por la Mesa Directiva.

- **El C. Secretario Zoreda Novelo:** Doy lectura a la propuesta.

“ACUERDO DE LA MESA DIRECTIVA DE LA CAMARA DE SENADORES EN RELACION CON LA MINUTA PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Cámara de Senadores acuerda devolver a la Cámara de Diputados el proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para los efectos de la fracción e) del artículo 72 constitucional.

En caso de que la legisladora acuerde no aprobar las enmiendas contenidas en el proyecto que se devuelve, el Senado manifiesta su aceptación para que con los artículos que ya han sido aprobados por ambas Cámaras, se construya el decreto antes referido y se remita al Ejecutivo Federal, para efectos de su promulgación.

Salón de sesiones del Senado de la República a los once días del mes de diciembre de dos mil ocho.

#### **MESA DIRECTIVA**

Sen. **Gustavo Madero Muñoz**, Presidente.- Sen. **José González Morfín**, Vicepresidente.- Sen. **Francisco Arroyo Vieyra**, Vicepresidente.- Sen. **Yeidkol Polevnsky Gurwitz**, Vicepresidenta.- Sen. **Adrián Rivera Pérez**, Secretario.- Sen. **Renán Cleominio Zoreda Novelo**, Secretario.- Sen. **Claudia Sofía Corichi García**, Secretaria.- Sen. **Ludivina Menchaca Castellanos**, Secretaria.- Sen. **Gabino Cué Monteagudo**, Secretario”.

Es cuanto, señor Presidente.

- **El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Consulte ahora la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si se aprueba el anterior Acuerdo.

- **El C. Secretario Zoreda Novelo:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si se aprueba el anterior Acuerdo al que se le acaba de dar lectura. Quienes estén porque se apruebe, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén porque no se apruebe, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se aprueba el Acuerdo, señor Presidente.

**- El C. Presidente González Morfín:** Muchas gracias. Aprobado el Acuerdo. Comuníquese.

Continuamos con la segunda lectura de un dictamen de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes; de Estudios Legislativos; y de Estudios Legislativos, Primera con proyecto de Decreto que reforma los artículos 19 y 39 de la Ley de Aeropuertos.



"2008, Año de la Educación Física y el Deporte"

## MESA DIRECTIVA

OFICIO No. DGPL-1P3A.-9180.

México, D. F., a 11 de diciembre de 2008.

*Turnese a la Comisión de  
Hacienda y Crédito Público.  
Diciembre 11 del 2008.*

**CC. SECRETARIOS DE LA  
H. CÁMARA DE DIPUTADOS  
PRESENTES.**

Para los efectos de lo dispuesto en la fracción E) del artículo 72 constitucional, me permito devolver a ustedes el expediente que contiene **MINUTA PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**



Atentamente

**SEN. JOSÉ GONZÁLEZ MORFÍN**  
Vicepresidente

2008 DIC 11 PM 2 23

003135



H. CÁMARA DE DIPUTADOS  
LX LEGISLATURA

11 DIC 2008

**RECIBIDO**  
PRESIDENCIA MESA DIRECTIVA  
SECRETARÍA TÉCNICA  
ANGELICA GARCIA POMPA





## MINUTA

### PROYECTO DE DECRETO

**POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 46 Bis 1, fracción VI; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se **ADICIONAN** los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se **DEROGA** el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**Artículo 46 Bis 1.-** ...

...

I a V ...

VI. Los límites aplicables a las operaciones que podrán llevarse a cabo a través de terceros, observando en todo caso, respecto de las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, lo siguiente:

a) Individuales, los cuales no excederán por comisionista de un monto diario equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión por cada tipo de inversión y cuenta, tratándose de retiros de efectivo y pago de cheques, así como del equivalente en moneda nacional a 4,000 Unidades de Inversión respecto de depósitos en efectivo, y





b) Agregados, que no excederán por comisionista de un monto mensual equivalente al 25 por ciento de las operaciones.

Los límites a que se refiere la presente fracción no serán aplicables cuando el tercero sea una entidad de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

VII y VIII ...

...

...

...

...

...

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.



Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.



**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.



**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**



**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

**I. a III. ...**

**IV. ...**

**a) a h) ...**

**i) Se deroga**





V. ...

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

**I.** Multa de 200 a 2,000 días de salario:

- a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y
- b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

**II.** Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.



## **Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto,



A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.



siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

**II. y III. ...**

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

**Artículo 109 Bis 5. ...**

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.







El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.



**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.



**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

#### **I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.



#### **Artículo 110 Bis 1. ...**

#### **I. a V. ...**

...



El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

#### **Artículo 118 A. Se deroga**

#### **Artículo 119. ...**

#### **I. y II. ...**



Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.



**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.





Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I.** Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.
- II.** Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III.** Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.
- IV.** Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.
- V.** Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI.** Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo





párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.



Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.



La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.



**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.





**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

...

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se **ADICIONAN** los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se **DEROGAN** los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:



**Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a





la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

### **Artículo 3. ...**

**I.** Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

**II. y III. ...**

**IV.** Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

**V.** Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;



**V Bis.** Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de



bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

**VI. y VII. ...**

**VIII.**Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX.** Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.



...

...

...

...

...



...

## **Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...





**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.





...

## **I. y II. ...**

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

## **III. y IV. ...**

**V.** El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

**VI.** Los conceptos de cobro y sus montos;

**VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y





**VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.



Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...



**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.



...

**I. a III.** ...



- IV.** Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.
- V.** La formación de cultura financiera entre el público en general;
- VI.** Puntos de contacto para información adicional, y
- VII.** Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.



Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales,





los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I.** Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II.** La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;
- III.** La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV.** La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V.** Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;





**VI.** Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

**VII.** Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

#### **Artículo 14, Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.





...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

**Capítulo III Bis.**  
**De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes**  
**asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I.** En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II.** En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.
- III.** Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus





oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.



**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.



**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente; en los siguientes supuestos:

- I.** Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II.** En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.





**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades





Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

**I.** ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

**II. y III.** ...

**IV.** En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la





Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

### **Sección V**

#### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:



I. y II. ...

**III.** Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

**IV.** Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la





Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

- V.** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.
- VI.** Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;
- VII.** Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.
- VIII.** Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- IX.** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.



**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

- I.** ...
- II.** No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.



**III.** No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

**IV. y V. ...**

**VI.** No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**VII. y VIII. ...**

**IX.** Otorquen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

**X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

**XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.



En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

**Artículo 44. ...**

...



**I. ...**

**a) a d) ...**

- e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.
- f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.
- g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**II. ...**

**a) a k) ...**

- l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley
- m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, y

...

**Sección VII. Se deroga**





#### **Artículo 45. Se deroga**

#### **Artículo 46. Se deroga**

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.

**ARTÍCULO TERCERO.** Se **REFORMAN** los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se **ADICIONAN** los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, "DE LA SUPERVISIÓN" con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado "DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO" a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se **DEROGA** los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:



#### **Artículo 2o. ...**



**I. a III. ...**

**IV.** Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

**V. a IX. ...**

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o. ...**

...



...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

## **Artículo 11. ...**

### **I. y II. ...**

**III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

**IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.



**V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades



administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

**VII. a XXV. ...**

**XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.



**XXVII. ...**

**XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

**XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;



**XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

**XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

**XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

**XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

**XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

**XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y







servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

**XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

**XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

**XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

**XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

**XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.



## **Artículo 22. ...**

### **I. a XXIV. ...**

**XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.



**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I.** Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
- II.** Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;





- III.** No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

- IV.** No tener litigio pendiente con la Comisión, y
- V.** No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

#### **Artículo 26. ...**



- I.** La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

**II. a XVII.** ...

- XVIII.** Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

- XIX.** Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y



**XX.** Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.



El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

**Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...



## **Artículo 68. ...**

**I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

## **II. y III. ...**

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.



**V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

**VI.** ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.



**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.



La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**VIII. y IX. ...**



- X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.



Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

- XI.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá



controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:



- I.** Lugar y fecha de emisión;
- II.** Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III.** Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV.** La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V.** El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI.** La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.





La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## **TÍTULO SÉPTIMO DE LA SUPERVISIÓN**

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.



La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.



## **TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO**

### **CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES**

**Artículo 93. ...**

**Artículo 94. ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

**III. ...**

**a) ...**

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

**c) ...**

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.





**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

**V. a IX. ...**

**X. Se deroga**

**XI. ...**

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

**XIII. ...**



**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la



notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I.** El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II.** Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III.** Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV.** El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V.** Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI.** Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.



**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:



- I.** Desecharlo por improcedente;
- II.** Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a)** Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b)** Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c)** Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d)** Las demás que conforme a la ley procedan.
- III.** Confirmar el acto impugnado;
- IV.** Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V.** Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.





**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

## **TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento





vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**SALÓN DE SESIONES DE LA HONORABLE CÁMARA DE SENADORES.-**  
México, D.F., a 11 de diciembre de 2008.



SEN. JOSÉ GONZÁLEZ MORFÍN  
Vicepresidente

SEN. ADRIÁN RIVERA PÉREZ  
Secretario

Se devuelve a la Honorable Cámara de Diputados para los efectos de lo dispuesto en la fracción E) del artículo 72 constitucional.- México, D. F., a 11 de diciembre de 2008.

DR. ARTURO GARITA  
Secretario General de Servicios Parlamentarios

30-04-2009

Cámara de Diputados.

**DICTAMEN** de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con **ACUERDO** y proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de las Leyes de Instituciones de Crédito, para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 293 votos en pro, 0 en contra y 11 abstenciones.

Se turno al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales.

Gaceta Parlamentaria, 28 de abril de 2009.

Discusión y votación, 30 de abril de 2009.

**DE LA COMISIÓN DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, CON ACUERDO Y PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, Y DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Proposición con punto de acuerdo**

Minuta con proyecto decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

**Considerandos**

1. Que en fecha 4 de diciembre de 2008, esta Cámara recibió minuta con proyecto de Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aprobado por el Senado de la República.
2. Que con fecha 5 de diciembre de 2008 fue turnado a la Comisión de Hacienda, la cual aprobó un dictamen en el sentido de modificar la minuta señalada, en lo que respecta a los artículos 46 bis 1, fracción VI de la Ley de Instituciones de Crédito y 68 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
3. Que el dictamen anterior fue sometido al pleno de esta Cámara y fue aprobado en sus términos por lo que se acordó su devolución a la Cámara de Origen.
4. Que con fecha 11 de diciembre, la Cámara de Senadores rechazó las modificaciones planteadas por esta Cámara con 92 votos en pro y devolvió en términos del artículo 72, fracción E, de la Constitución el citado proyecto.
5. Que con la devolución anterior, la Cámara de origen resolvió solicitar a esta Cámara de Diputados que, en caso de que ésta última insistiere en las correcciones a la minuta original, tenga a bien aprobar la expedición del Decreto, sólo con los artículos aprobados por ambas cámaras, y que se reserven los adicionados o reformados para su examen y votación en las sesiones subsiguientes.
6. Que toda vez que resultaría sumamente positivo para el país y, en particular, para los usuarios de servicios financieros, lograr la actualización del régimen legal vigente, de manera que permita una defensa más efectiva de sus derechos, esta Cámara igualmente aprobó la expedición del Decreto sólo con los artículos aprobados por ambas cámaras, en el entendido de que se reserva el 46 bis 1, fracción VI, de la Ley de Instituciones de Crédito, para su examen y votación en las sesiones subsiguientes; esta Cámara de Diputados, con fundamento en el artículo 72, fracción E, de la Constitución General de la República:

Y visto que el referido artículo 72, fracción E de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el acuerdo se tome por la mayoría absoluta de los presentes, solicitamos que este Acuerdo se resuelva en votación nominal.



Por lo anterior y una vez analizada la minuta y el acuerdo materia de este dictamen, la Comisión de Hacienda y Crédito Público se permite someter a la consideración del Pleno de la Cámara de Diputados, el siguiente proyecto de:

### **Acuerdo**

**Primero.** La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo que establece el artículo 72, fracción E de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, acuerda que se expida el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito; de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, excluyendo del mismo el artículo 46 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, no aprobado por esta Cámara.

**Segundo.** Visto que existe el acuerdo de la Cámara de Senadores en el mismo sentido, la Cámara de Diputados acuerda enviar al Ejecutivo de la Unión, el decreto con los artículos aprobados por ambas Cámaras, para los efectos constitucionales correspondientes, en los siguientes términos:

### **Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

**Artículo Primero.** Se **reforman** los artículos; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se **adicionan** los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se deroga el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus Clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los Clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del Cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus Clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus Clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del Cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las

instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al Cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.

**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta Ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta Ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta Ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras Leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus Clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del Cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

I. a III. ...

IV. ...

a) a h) ...

i) **Se deroga**

V. ...

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta Ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

**I.** Multa de 200 a 2,000 días de salario:

a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y

b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.

**II.** Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

**Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta Ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta Ley, se sujetarán a lo siguiente:

I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas comisiones.

**Artículo 109 Bis 5.** ...

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta Ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los

lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

#### **I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

#### **Artículo 110 Bis 1. ...**

##### **I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

#### **Artículo 118 A. Se deroga**

#### **Artículo 119. ...**

##### **I. y II. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de

sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.
- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.
- IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

..."

**Artículo Segundo.** Se **reforman** los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se **adicionan** los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se **derogan** los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**"Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

### **Artículo 3. ...**

**I. Autoridades:** al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

### **II. y III. ...**

**IV. Comisión:** a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

**V. Contrato de Adhesión:** al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis. Crédito al Consumo:** a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

### **VI. y VII. ...**

**VIII. Entidades:** a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX. Entidad Financiera:** a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;



X. a XII. ...

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

**Artículo 6.** ...

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los Clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los

intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus Clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

**a)** Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;

**b)** Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;

**c)** Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y

**d)** Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

**V.** El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

**VI.** Los conceptos de cobro y sus montos;

**VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

**VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

V. La formación de cultura financiera entre el público en general;

VI. Puntos de contacto para información adicional, y

VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitán.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para el Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;
- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

#### **Artículo 14. Se deroga**

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

#### **Capítulo III Bis**

##### **De los Créditos, Préstamos o Financiamientos Revolventes Asociados a una Tarjeta**

Artículo 18 Bis. Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la ley.
- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un

análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del Cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

## **Sección V**

### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan

cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolviente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

I. ...

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

IV. y V. ...

VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

VII. y VIII. ...



**IX.** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

**X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

**XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

#### **Artículo 44. ...**

...

**I. ...**

**a) a d) ...**

**e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

**f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

**g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**II. ...**

**a) a k) ...**

**l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley

**m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

#### **Sección VII. Se deroga**

Artículo 45. Se deroga

Artículo 46. Se deroga

Artículo 51. Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que

lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente."

**Artículo Tercero.** Se **reforman** los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se **adicionan** los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el Título Séptimo, "De la Supervisión" con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual Título Séptimo denominado "De las Sanciones y del Recurso Administrativo" a ser Título Octavo; 94, fracción IV Bis, se **derogan** los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

"**Artículo 2o.** ...

I. a III. ...

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

V. a IX. ...

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o.** ...

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

**Artículo 11. ...**

**I. y II. ...**

**III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

**IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.

**V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

**VII. a XXV. ...**

**XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

**XXVII. ...**

**XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

**XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

**XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

**XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

**XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

**XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

**XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

**XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

**XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

**XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

**XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

**XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

**XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

**XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

## **Artículo 22. ...**

### **I. a XXIV. ...**

**XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I.** Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
  - II.** Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
  - III.** No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.
- No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;
- IV.** No tener litigio pendiente con la Comisión, y
  - V.** No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26. ...**

- I.** La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;
- II. a XVII. ...**
- XVIII.** Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;
- XIX.** Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y
- XX.** Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercitará las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

#### **Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

#### **Artículo 68. ...**

**I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

#### **II. y III. ...**

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

**V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

#### **VI. ...**

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

**VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

#### **VIII. y IX. ...**

**X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

**XI.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## **Título Séptimo**

### **De la Supervisión**

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras Leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## **Título Octavo**

### **De las Sanciones y del Recurso Administrativo**

#### **Capítulo I**

##### **De las Sanciones**

Artículo 93. ...



**Artículo 94. ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

**III. ...**

**a) ...**

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

**c) ...**

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

**V. a IX. ...**

**X. Se deroga**

**XI. ...**

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

**XIII. ...**

...

...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II. Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III. Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV. El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V. Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I. Desecharlo por improcedente;
- II. Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a) Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b) Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c) Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d) Las demás que conforme a la ley procedan.
- III. Confirmar el acto impugnado;
- IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102. Se deroga**

**Artículo 103. Se deroga**

**Artículo 104. Se deroga**

#### **Transitorios**

**Artículo Primero.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Segundo.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Tercero.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Cuarto.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente decreto.

**Artículo Quinto.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**Artículo Sexto.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Sala de Comisiones de la honorable Cámara de Diputados, a 23 de abril de 2009.

#### **La Comisión de Hacienda y Crédito Público**

**Diputados:** Charbel Jorge Estefan Chidiac (rúbrica), presidente; Emilio Ramón Ramiro Flores Domínguez (rúbrica), Ricardo Rodríguez Jiménez (rúbrica), Carlos Alberto García González (rúbrica), Hugo Eduardo Martínez Padilla, José Antonio Saavedra Coronel (rúbrica), Antonio Soto Sánchez (rúbrica), Ismael Ordaz Jiménez (rúbrica), Horacio Garza Garza (rúbrica), Carlos Alberto Puente Salas (rúbrica), Juan Ignacio Samperio Montaña, Joaquín Humberto Vela González, Manuel Cárdenas Fonseca (rúbrica), Aída Marina Arvizu Rivas, secretarios; Samuel Aguilar Solís (rúbrica), José Rosas Aispuro Torres (rúbrica), María del Consuelo Argüelles Arellano (rúbrica), Valentina Valia Batres Guadarrama, Itzcóatl Tonatíuh Bravo Padilla (rúbrica), Francisco Javier Calzada Vázquez, Ramón Ceja Romero, José de la Torre Sánchez, Javier Guerrero García, Mariano González Zarur, Juan Nicasio Guerra Ochoa (rúbrica), José Martín López Cisneros, Lorenzo Daniel Ludlow Kuri (rúbrica), Luis Xavier Maawad Robert, Octavio Martínez Vargas (rúbrica), José Murat

(rúbrica), Dolores María del Carmen Parra Jiménez (rúbrica), María Guadalupe Salazar Anaya, Mario Alberto Salazar Madera, Jorge Alejandro Salum del Palacio, Pablo Trejo Pérez (rúbrica).

30-04-2009

Cámara de Diputados.

**DICTAMEN** de la Comisión de Hacienda y Crédito Público, con **ACUERDO** y proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de las Leyes de Instituciones de Crédito, para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Aprobado** con 293 votos en pro, 0 en contra y 11 abstenciones.

Se turno al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales.

Gaceta Parlamentaria, 28 de abril de 2009.

Discusión y votación, 30 de abril de 2009.

El siguiente punto del orden del día es la discusión del dictamen con proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros. Y el acuerdo para que de conformidad con el inciso e) del artículo 72 constitucional se remita al Ejecutivo el decreto sólo con los artículos aprobados por ambas Cámaras.

En consecuencia está a discusión en lo general y en lo particular el artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, modificado por la colegisladora y el acuerdo correspondiente.

En virtud de que no se han registrado oradores, se considera suficientemente discutido.

Se pide a la Secretaría abra el sistema electrónico, por tres minutos, para proceder a la votación en lo general y en lo particular del artículo 68 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros y del acuerdo, en un solo acto.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Háganse los avisos a que se refiere el artículo 161 del Reglamento Interior. Ábrase el Sistema electrónico por tres minutos para proceder a la votación en lo general y en lo particular del proyecto de decreto, en un solo acto.

(Votación)

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** ¿Falta algún diputado o diputada por emitir su voto? Está abierto el sistema de votación electrónico. Círrase el sistema electrónico de votación. Pregunto el sentido del voto de la diputada María Teresa Alanís Domínguez.

**La diputada María Teresa Alanís Domínguez:** A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Del diputado Bulmaro Guerrero Cárdenas.

**El diputado Bulmaro Guerrero Cárdenas** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** De la diputada María del Carmen Carvajal Adame.

**La diputada María del Carmen Carvajal Adame** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Del diputado Alain Ferrat Mancera.

**El diputado Alain Ferrat Mancera** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Del diputado Joaquín Díaz Mena.

**El diputado Joaquín Díaz Mena** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** El diputado Alejandro Delgado.

**El diputado Alejandro Enrique Delgado Osoy** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Gildardo Guerrero.

**El diputado José Gildardo Guerrero Torres** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputada María Eugenia Campos.

**La diputada María Eugenia Campos Galván** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputada Rodríguez Montes.

**La diputada Bibiana Rodríguez Montes** (desde la curul): Para cambiar el sentido de mi voto, el cual es a favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Felipe Díaz Garibay.

**El diputado Felipe Díaz Garibay** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Daniel Ludlow.

**El diputado Lorenzo Daniel Ludlow Kuri** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Mendívil.

**El diputado Gustavo Ildefonso Mendívil Amparán** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Armando García.

**El diputado Armando García Méndez** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Fernel Gálvez.

**El diputado Fernel Arturo Gálvez Rodríguez** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Benítez.

**El diputado Luis Enrique Benítez Ojeda** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputada Narváez.

**La diputada Hilda Areli Narváez Bravo** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Guerrero.

**El diputado Javier Guerrero García** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Olivares.

**El diputado Alejandro Olivares Monterrubio** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Sergio Sánchez Camacho.

**El diputado Alejandro Sánchez Camacho** (desde la curul): Abstención.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputado Pablo Arreola.

**El diputado Pablo Leopoldo Arreola Ortega** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Diputada Sonia Ibarra.

**La diputada Sonia Nohelia Ibarra Franquez** (desde la curul): A favor.

**El Secretario diputado José Manuel del Río Virgen:** Señor presidente, se emitieron 293 votos a favor, 0 en contra y 11 abstenciones.

**El Presidente diputado César Duarte Jáquez:** Aprobado en lo general y en lo particular por 293 votos el proyecto de decreto y el acuerdo correspondiente. En consecuencia remítase al Ejecutivo para sus efectos constitucionales el decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros.

## SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

**DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

**FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

### DECRETO

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, D E C R E T A :

**SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se reforman los artículos; 94 Bis; 96 Bis; 98 Bis; 106, fracción XX; 107 Bis, primer párrafo y fracción VI; 109 Bis, último párrafo; 109 Bis 1, primero, cuarto y último párrafos; 109 Bis 2, primer párrafo y fracción I; 109 Bis 3; 109 Bis 5, segundo y último párrafos; 109 Bis 6; 109 Bis 8; 110, primero, segundo y último párrafos; 110 Bis 1, tercero, cuarto y último párrafos; 119, último párrafo; 133; 134; 135 y 136 primer párrafo; se adicionan los artículos 48 Bis 5; 81 Bis; 108 Bis 2; y se deroga el inciso i) de la fracción IV del artículo 108, y 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

**Artículo 48 Bis 5.** Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de operaciones pasivas que no sean líquidas y exigibles, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

Por lo que respecta a la liquidación de operaciones activas, la institución receptora una vez cubierta la deuda respectiva, será acreedora del cliente por el importe correspondiente.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá mediante disposiciones de carácter general los requisitos y procedimientos para llevar a cabo la mecánica de terminación de operaciones, así como los trámites de liquidación y cancelación por parte de la institución receptora. Dicha Comisión atenderá las reclamaciones que se susciten por la aplicación de este artículo en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 81 Bis.** Las instituciones de crédito deberán contar con lineamientos y políticas tendientes a identificar y conocer a sus clientes, así como para determinar sus objetivos de inversión respecto de las operaciones con valores y operaciones derivadas que realicen en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración. Asimismo, las instituciones de crédito deberán proporcionar a su clientela la información necesaria para la toma de decisiones de inversión, considerando los perfiles que definan al efecto ajustándose a las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito al celebrar las operaciones a que se refiere el párrafo anterior con sus clientes se ajustarán al perfil que corresponda a cada uno de ellos. Cuando se contraten operaciones y servicios que no sean acordes con el perfil del cliente, deberá contarse con el consentimiento expreso del mismo. Las instituciones de crédito, serán responsables de los daños y perjuicios ocasionados al cliente por el incumplimiento a lo previsto en este párrafo.

**Artículo 94 Bis.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las instituciones de crédito, buscando en todo momento la adecuada protección de los intereses del público.



**Artículo 96 Bis.** Las instituciones de crédito y demás personas morales reguladas por esta ley deberán cumplir con las disposiciones generales de carácter prudencial que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como la demás normativa que, en el ámbito de su competencia, emita el Banco de México, orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad de dichas instituciones y, en su caso, de las personas morales reguladas por esta ley, así como el sano y equilibrado desarrollo de las operaciones que son materia de esta ley.

Asimismo, las instituciones de crédito y demás personas reguladas por este ordenamiento legal deberán cumplir con las disposiciones generales que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia.

Las instituciones de crédito que abran cuentas propias con el objeto de captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones derivada de catástrofes naturales, deberán cumplir con los requerimientos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establezca a través de disposiciones de carácter general relativas a la transparencia y rendición de cuentas, las cuales incluirán, entre otros aspectos, los relativos al destino específico de los recursos y plazos en que éstos serán entregados.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, las instituciones de crédito deberán establecer una adecuada coordinación con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

**Artículo 98 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicarán en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones y reglas de carácter general que emitan en ejercicio de las facultades que esta u otras leyes les otorgan, así como los actos administrativos que, en cumplimiento de las leyes, deban publicarse en el mismo medio.

**Artículo 106. ...**

**I. a XIX. ...**

**XX.** Proporcionar, para cualquier fin, incluyendo la comercialización de productos o servicios, la información que obtengan con motivo de la celebración de operaciones con sus clientes, salvo que cuenten con el consentimiento expreso del cliente respectivo, el cual deberá constar en una sección especial dentro de la documentación a través de la cual se contrate una operación o servicio con una institución de crédito, y siempre que dicho consentimiento sea adicional al normalmente requerido por la institución para la celebración de la operación o servicio solicitado. En ningún caso, el otorgamiento de dicho consentimiento será condición para la contratación de dicha operación o servicio, y

**XXI. ...**

**Artículo 107 Bis.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias, para determinar si la infracción administrativa cometida en términos de lo dispuesto por la presente Ley, se considera como grave, tomarán en cuenta cualquiera de los aspectos siguientes:

**I. a V. ...**

**VI.** Las demás circunstancias que las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estimen aplicables para tales efectos.

**Artículo 108. ...**

**I. a III. ...**

**IV. ...**

**a) a h) ...**

**i)** Se deroga

**V. ...**

...

**Artículo 108 Bis 2.** Las infracciones a esta ley o a las disposiciones que sean emitidas con base en ésta por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros serán sancionadas con multa administrativa que impondrá la citada Comisión, a razón de días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, conforme a lo siguiente:

- I. Multa de 200 a 2,000 días de salario:
  - a) A las instituciones de crédito que no cumplan con las disposiciones previstas en el artículo 48 Bis 5 de la presente Ley, así como las disposiciones que de éste emanen, y
  - b) A las instituciones de crédito que no cumplan con las obligaciones previstas en el artículo 94 Bis de la presente Ley o en las disposiciones a que dicho artículo se refiere.
- II. Multa de 5,000 a 20,000 días de salario a las instituciones de crédito que no cumplan con lo dispuesto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 96 Bis de esta Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá abstenerse de sancionar a las entidades reguladas por esta Ley, siempre y cuando justifique la causa de tal abstención y se refiera a hechos, actos u omisiones que no revistan gravedad ni constituyan delito o pongan en peligro los intereses de terceros.

Cuando una institución de crédito, por una acción u omisión, incurra en una infracción que se refleje en múltiples operaciones o documentos, se considerará como una sola infracción, para efectos de la sanción.

**Artículo 109 Bis. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrán allegarse de los medios de prueba que consideren necesarios, así como acordar sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrán rechazarse las pruebas aportadas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes, innecesarias o contrarias a la moral o al derecho. La valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 109 Bis 1.** Las facultades de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para imponer las sanciones de carácter administrativo previstas en esta ley, así como en las disposiciones que de ella emanen, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

...

...

Las multas que las citadas Comisiones impongan deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado en este párrafo, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los mismos términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las mencionadas Comisiones dentro de los quince días referidos en el párrafo anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.

**Artículo 109 Bis 2.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en la imposición de sanciones de carácter administrativo a que se refiere esta ley, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Se otorgará audiencia al infractor, quien, en un plazo de diez días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación correspondiente, deberá manifestar por escrito lo que a su interés convenga, ofrecer pruebas y formular alegatos. Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo a que se refiere esta fracción, hasta por el mismo lapso, para lo cual considerará las circunstancias particulares del caso. La notificación surtirá efectos al día hábil siguiente a aquél en que se practique.

II. y III. ...

**Artículo 109 Bis 3.** Las sanciones serán impuestas por las Juntas de Gobierno de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, las que podrán delegar esa facultad, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de la multa, al presidente o a los demás servidores públicos de esas Comisiones.

**Artículo 109 Bis 5. ...**

Las multas impuestas por las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito se harán efectivas mediante cargos del importe respectivo que se hagan en la cuenta que lleva el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público hacer efectivas las multas a personas distintas a las instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos cuando las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo soliciten, por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa legal alguno o la institución de crédito manifieste por escrito a las citadas Comisiones, según corresponda, su conformidad para que se realice el referido cargo.

**Artículo 109 Bis 6.** Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros considerarán como atenuante en la imposición de sanciones administrativas, cuando el presunto infractor, de manera espontánea y previo al inicio del procedimiento de imposición de sanción a que se refiere la presente Ley, informe por escrito de la violación en que hubiere incurrido a la Comisión correspondiente y corrija las omisiones o contravenciones a las normas aplicables en que hubiere incurrido o, en su caso, presente ante la Comisión que corresponda, un programa de corrección que tenga por objeto evitar que la institución de crédito o, en su caso, la persona moral regulada por esta ley, se ubique de nueva cuenta en la conducta infractora. Asimismo, se considerará como atenuante la acreditación que el presunto infractor haga ante las Comisiones de haber resarcido el daño causado, así como el hecho de que aporte información que coadyuve en el ejercicio de las atribuciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inspección y vigilancia, a efecto de deslindar responsabilidades.

**Artículo 109 Bis 8.** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ajustándose a los lineamientos que aprueben sus Juntas de Gobierno, deberán hacer del conocimiento del público en general, a través de su portal de Internet, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, para lo cual deberán señalar exclusivamente la denominación o razón social del infractor, el precepto infringido y la sanción.

**Artículo 110.** Los afectados con motivo de los actos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, que pongan fin a los procedimientos de autorizaciones, de modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados por las instituciones de crédito o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta de Gobierno de la Comisión que corresponda, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el presidente de esa misma Comisión, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

...

**I. a VI. ...**

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según sea el caso, lo prevendrán, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, dicha Comisión lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 110 Bis 1. ...****I. a V. ...**

...

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por los presidentes de las Comisiones, según corresponda, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de sus Juntas de Gobierno.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberán prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 118 A. Se deroga****Artículo 119. ...****I. y II. ...**

...

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros darán vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en el ejercicio de sus facultades detecten la existencia de alguna de las prácticas mencionadas en este artículo, a efecto de que esta última en el ámbito de su competencia, resuelva lo que conforme a derecho corresponda.

**Artículo 133.** La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La citada Comisión podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

La supervisión de las entidades reguladas por la presente Ley respecto de lo previsto por los artículos 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, párrafos segundo, tercero y cuarto, así como de las materias expresamente conferidas por otras Leyes, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores a solicitud de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros efectuará visitas a las instituciones de crédito, que tendrán por objeto revisar, verificar, comprobar y evaluar que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones a que se refiere este párrafo.

Asimismo, las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en sus respectivas competencias, podrán investigar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a esta Ley y demás disposiciones que de ella deriven.

Las visitas que efectúe la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán ser ordinarias, especiales y de investigación, las primeras se llevarán a cabo de conformidad con el programa anual que se establezca al efecto; las segundas serán aquellas que sin estar incluidas en el programa anual referido, se practiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- I. Para examinar y, en su caso, corregir situaciones especiales operativas.
- II. Para dar seguimiento a los resultados obtenidos en una visita de inspección.
- III. Cuando se presenten cambios o modificaciones en la situación contable, jurídica, económica, financiera o administrativa de una institución de crédito.
- IV. Cuando una institución de crédito inicie operaciones después de la elaboración del programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo.
- V. Cuando se presenten actos, hechos u omisiones en una institución de crédito que no hayan sido originalmente contempladas en el programa anual a que se refiere el tercer párrafo de este artículo, que motiven la realización de la visita.
- VI. Cuando deriven de la cooperación internacional.

Las visitas de investigación se efectuarán siempre que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenga indicios de los cuales pueda desprenderse la realización de alguna conducta que presuntamente contravenga lo previsto en esta Ley y demás disposiciones de carácter general que emanen de ella.

En todo caso, las visitas a que se refiere este artículo se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley, en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en los Reglamentos a que se refiere el primer y segundo párrafos de este mismo artículo, así como a las demás disposiciones que resulten aplicables.

Cuando, en el ejercicio de la función prevista en este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así lo requiera, podrá contratar los servicios de auditores y de otros profesionistas que le auxilien en dicha función.

La vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se efectuará a través del análisis de la información contable, legal, económica, financiera, administrativa, de procesos y de procedimientos que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a la normativa que rige a las instituciones de crédito, así como la estabilidad y correcto funcionamiento de éstas.

La vigilancia por parte de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se efectuará a través del análisis de la información que obtenga dicha Comisión con base en las disposiciones que resulten aplicables, con la finalidad de evaluar el apego a las normas jurídicas que sean de su competencia que rigen a las instituciones de crédito, así como la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros.

Sin perjuicio de la información y documentación que las instituciones de crédito deban proporcionarle periódicamente, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá, dentro del ámbito de las disposiciones aplicables, solicitarles la información y documentación que requiera para poder cumplir con su función de vigilancia.

Las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como resultado de sus facultades de supervisión, podrán formular observaciones y ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que hayan detectado con motivo de dichas funciones, en términos de esta Ley.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 5o. de la presente Ley, resolverá las consultas que se presenten respecto del ámbito de competencia en materia de supervisión que corresponde a las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 134.** La vigilancia consistirá en cuidar que las instituciones cumplan con las disposiciones de esta Ley y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como resultado de las visitas de inspección practicadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en ejercicio de esta facultad serán preventivas para preservar la estabilidad y solvencia de las instituciones, y normativas para definir criterios y establecer reglas y procedimientos a los que deban ajustar su funcionamiento, conforme a lo previsto en esta Ley.

Las medidas adoptadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en ejercicio de su facultad de supervisión serán preventivas para la adecuada protección de los usuarios de servicios financieros, conforme a lo previsto en esta y otras Leyes.

**Artículo 135.** Las instituciones de crédito y las sociedades sujetas a la inspección y vigilancia de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estarán obligadas a prestar a los inspectores todo el apoyo que se les requiera, proporcionando los datos, informes, registros, libros de actas, auxiliares, documentos, correspondencia y en general, la documentación que los mismos estimen necesaria para el cumplimiento de su cometido; pudiendo tener la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acceso a sus oficinas, locales y demás instalaciones.

**Artículo 136.** Los servidores públicos de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores y para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrán prohibido realizar operaciones con las instituciones sujetas a supervisión de dichas comisiones, en condiciones preferentes a las ofrecidas al público en general.

..."

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se reforman los artículos 3, fracciones I, IV, V, VIII y IX; 4, primer párrafo; 7, primer párrafo; 11, primero, segundo, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo párrafos y las fracciones V y VI; 12, primero, segundo, cuarto y último párrafos; 13; 15, primer párrafo; 18, primer párrafo; 20, primer párrafo; 23, primero y segundo párrafos y las fracciones I, tercer párrafo y IV; la denominación de la Sección V, "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros"; 41; 42, primer párrafo y las fracciones III, IV y V; 43, primero y último párrafos y las fracciones II, III y VI; 44, fracción I, inciso e); y 51; y se adicionan los artículos 2 Bis; 3 con una fracción V Bis; 6, sexto párrafo; 10 Bis; 10 Bis 1; 10 Bis 2; 11, fracciones II Bis, VII y VIII; 11 Bis; 11 Bis 1; 12, fracción IV recorriéndose en su orden las fracciones actuales; un Capítulo III Bis "De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta", con sus artículos 18 Bis; 18 Bis 1; 18 Bis 2; 18 Bis 3; 18 Bis 4; 18 Bis 5; 18 Bis 6; 18 Bis 7 y 18 Bis 8; 42, fracciones VI, VII, VIII y IX; 43, fracciones IX, X y XI; 44, fracción I, incisos f), g) y h) y la fracción II, los incisos l) y m), se derogan los artículos 14; la Sección VII "Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros", con sus artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**"Artículo 2 Bis.** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

**Artículo 3. ...**

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

II. y III. ...

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

**V Bis.** Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

**VI. y VII. ...**

**VIII.** Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales

**IX.** Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

**X. a XII. ...**

**Artículo 4.** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México estará facultado para emitir disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como para regular Cuotas de Intercambio tratándose de Entidades.

...

...

...

...

...

...

**Artículo 6. ...**

...

...

...

...

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

...

I. y II. ...

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

III. y IV. ...

**V.** El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

**VI.** Los conceptos de cobro y sus montos;

**VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

**VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.



Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

...

I. a III. ...

- IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.
- V. La formación de cultura financiera entre el público en general;
- VI. Puntos de contacto para información adicional, y
- VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;
- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**Artículo 14.** Se deroga

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

...

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

...

### **Capítulo III Bis.**

#### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.
- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

**Artículo 20.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

...

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. ...

...

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. y III. ...

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. ...

...

## Sección V

### **Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

**Artículo 41.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

**Artículo 42.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. y II. ...

III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.

V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.

VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;

VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.

**VIII.** Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**IX.** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**Artículo 43.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

**I.** ...

**II.** No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

**III.** No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.

**IV. y V.** ...

**VI.** No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

**VII. y VIII.** ...

**IX.** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

**X.** No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

**XI.** Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

**Artículo 44.** ...

...

**I.** ...

**a) a d)** ...

**e)** Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.

**f)** Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.

**g)** Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y

**h)** Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.

**II.** ...

**a) a k)** ...

**l)** Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley

**m)** Cobre comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y

...

**Sección VII.** Se deroga

**Artículo 45.** Se deroga

**Artículo 46.** Se deroga

**Artículo 51.** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente."

**ARTÍCULO TERCERO.** Se reforman los artículos 2o. fracción IV; 5o.; 8o. quinto párrafo; 11 fracciones III, IV, V, VI y XXVI; 24; 26, fracciones I y XVIII; 31; 67, segundo párrafo; 68, fracciones I, IV, V, y VII y X; 94, fracción II, fracción III inciso b), fracciones IV y XII; 99; 100 y 101, se adicionan los artículos 11, fracciones XXVIII a la XLI pasando la actual fracción XXVIII a ser fracción XLII; 22, fracción XXV; 22 Bis; 26, fracción XIX, pasando la actual fracción XIX a ser fracción XX; 68, fracción I Bis, fracción VI segundo párrafo y una fracción XI; 68 Bis; 68 Bis 1; el TÍTULO SÉPTIMO, "DE LA SUPERVISIÓN" con los artículos 92 Bis y 92 Bis 1, pasando el actual TÍTULO SÉPTIMO denominado "DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO" a ser TÍTULO OCTAVO; 94, fracción IV Bis, se deroga los artículos 94 fracción X; 102, 103 y 104, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**"Artículo 2o. ...**

**I. a III. ...**

**IV.** Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

**V. a IX. ...**

**Artículo 5o.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

**Artículo 8o. ...**

...

...

...

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

...

**Artículo 11. ...****I. y II. ...**

- III.** Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.
- IV.** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley.
- V.** De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
- VI.** Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

...

**VII. a XXV. ...**

- XXVI.** Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

**XXVII. ...**

- XXVIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;
- XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;
- XXX.** Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;
- XXXI.** Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;



- XXXII.** Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;
- XXXIII.** Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXIV.** Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;
- XXXV.** Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarles periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;
- XXXVI.** Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;
- XXXVII.** Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;
- XXXVIII.** Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- XXXIX.** Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;
- XL.** Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;
- XLI.** Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y
- XLII.** Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

#### **Artículo 22. ...**

##### **I. a XXIV. ...**

- XXV.** Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

**Artículo 22 Bis.** La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

**Artículo 24.** El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;
- II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;
- III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

- IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y
- V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

**Artículo 26.** ...

- I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

II. a XVII. ...

**XVIII.** Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

**XIX.** Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y

**XX.** Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

...

**Artículo 31.** Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercerá las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

**Artículo 67. ...**

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

...

**Artículo 68. ...**

- I.** El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

- I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

**II. y III. ...**

- IV.** La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

- V.** La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

- VI.** ...

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

- VII.** En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**VIII. y IX. ...**

- X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

- XI.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**Artículo 68 Bis.** Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

**Artículo 68 Bis 1.** El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I.** Lugar y fecha de emisión;
- II.** Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III.** Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV.** La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V.** El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI.** La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## TÍTULO SÉPTIMO

### DE LA SUPERVISIÓN

**Artículo 92 Bis.** La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

**Artículo 92 Bis 1.** Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

## TÍTULO OCTAVO

### DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

#### CAPÍTULO I

#### DE LAS SANCIONES

**Artículo 93.** ...

**Artículo 94.** ...

I. ...

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. ...

a) ...

b) El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

c) ...

IV. Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

V. a IX. ...

X. Se deroga

XI. ...

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

**XIII.** ...

...

...

**Artículo 99.** Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I.** El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II.** Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III.** Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV.** El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V.** Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI.** Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

**Artículo 100.** La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

**Artículo 101.** El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I.** Desecharlo por improcedente;
- II.** Sobreseerlo en los casos siguientes:
  - a)** Por desistimiento expreso del recurrente.
  - b)** Por sobrevenir una causal de improcedencia.
  - c)** Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
  - d)** Las demás que conforme a la ley procedan.
- III.** Confirmar el acto impugnado;
- IV.** Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y
- V.** Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

**Artículo 102.** Se deroga

**Artículo 103.** Se deroga

**Artículo 104.** Se deroga

### TRANSITORIOS

**ARTÍCULO PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

México, D.F., a 30 de abril de 2009.- Sen. **Gustavo Enrique Madero Muñoz**, Presidente.- Dip. **César Horacio Duarte Jáquez**, Presidente.- Sen. **Adrian Rivera Perez**, Secretario.- Dip. **Jose Manuel del Rio Virgen**, Secretario.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a veintitrés de junio de dos mil nueve.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Lic. **Fernando Francisco Gómez Mont Urueta**.- Rúbrica.