



## ANÁLISIS TÉCNICO PRELIMINAR

No. Expediente: 0924-2CP1-13

<b>I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA</b>	
<b>1. Nombre de la Iniciativa.</b>	Que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>2. Tema de la Iniciativa.</b>	Economía y Finanzas.
<b>3. Nombre de quien presenta la Iniciativa.</b>	Ejecutivo Federal.
<b>4. Grupo Parlamentario del Partido Político al que pertenece.</b>	
<b>5. Fecha de presentación ante el Pleno de la Comisión Permanente.</b>	15 de mayo de 2013.
<b>6. Fecha de publicación en la Gaceta Parlamentaria.</b>	17 de mayo de 2013.
<b>7. Turno a Comisión.</b>	Unidas de Hacienda y Crédito Público y de Justicia.



## II.- SINOPSIS

**Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:** facultar a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras para emitir recomendaciones a estas instituciones y hacerlas del conocimiento de sus organismos o asociaciones gremiales y el público en general; regular los contratos de adhesión y comprobantes de operaciones, vigilando que no contengan cláusulas abusivas; e impedir la difusión de información errónea de las Instituciones Financieras. Prever que la CONDUSEF podrá establecer disposiciones secundarias para definir las actividades de ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros. Crear el Sistema Arbitral en Materia Financiera, a través del cual las Instituciones Financieras podrán otorgar al usuario la facilidad de solucionar mediante arbitraje controversias sobre operaciones y servicios; y la integración del comité especializado en materia financiera, con representantes de la CONDUSEF, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Reducir los plazos establecidos en el proceso de conciliación y fortalecer el alcance del dictamen técnico para dotarlo, en los casos que proceda, con las características de título ejecutivo. Crear el Buró de Entidades Financieras, que contenga información relevante para los usuarios acerca del desempeño de éstas en la prestación de servicios.

**Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:** obligar a las sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a registrar ante la CONDUSEF las comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos. Permitir a los usuarios, transferir sus créditos a otra entidad financiera. Prohibir a las entidades financieras condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio.

**Ley de Instituciones de Crédito:** obligar a las instituciones de crédito a cancelar las operaciones pasivas a solicitud del cliente, en un máximo de tres días hábiles y dar a conocer a la institución encargada de realizar los trámites de terminación, la información necesaria para ello.

**Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:** ampliar el plazo de los créditos que otorgue el Instituto. Eliminar el supuesto de no endeudamiento en el cierre fiscal del Instituto en el caso de las garantías y financiamientos que éste otorgue



### III.- ANÁLISIS DE CONSTITUCIONALIDAD.

El derecho de iniciativa se fundamenta en la fracción I del artículo 71 y la facultad del Congreso de la Unión para legislar en la materia se sustenta en las siguientes fracciones del artículo 73: X, para la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y Ley de Instituciones de Crédito; y XXX, en relación con el artículo 123, apartado A, fracción XII, párrafo segundo, para la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; todos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### IV.- ANÁLISIS DE TÉCNICA LEGISLATIVA

En la parte relativa al texto legal que se propone, se sugiere lo siguiente:

- Incluir el fundamento legal en que se sustenta la facultad del Congreso para legislar en la materia de que se trata.

La iniciativa cumple en general con los requisitos formales que se exigen en la práctica parlamentaria y que son los siguientes:

Ser formulada por escrito, tener un título, contener el nombre y firma de la persona que presenta la iniciativa, una parte expositiva de motivos, el texto legal que se propone, el artículo transitorio que señala la entrada en vigor, la fecha de elaboración y ser publicada en la Gaceta Parlamentaria.



**V.- CUADRO COMPARATIVO DEL TEXTO VIGENTE Y DEL TEXTO QUE SE PROPONE**

**TEXTO VIGENTE**

**LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**TEXTO QUE SE PROPONE**

**DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y LA LEY DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** los artículos 2o., fracción IV; 7o.; 11, fracciones IV, V Bis, IX, XV, XVIII, XIX y XXIX; 12; 24; 25; 47, primer párrafo; 49, en su encabezado; 50; 50 Bis, fracciones II, IV y V; 59 Bis, primer párrafo; 65, primer párrafo; 68, fracciones IV, VII, primer párrafo, X primero y segundo párrafos actuales; 68 Bis, primer párrafo; 69, primer párrafo; 72 Bis; 73, primer párrafo; 74; 77; 80, primer párrafo, y 94, fracción II y VIII, se **ADICIONAN** los artículos 5o., con un tercer párrafo; 8 Bis, 11, con las fracciones IV Bis y XLII, recorriéndose la actual fracción XLII para quedar como fracción XLIII; 50 Bis, con un último párrafo; 56 Bis; 68, fracciones VII con un segundo y tercer párrafos recorriéndose los párrafos segundo, tercero, cuarto y quinto para quedar como párrafos cuarto, quinto, sexto y séptimo respectivamente, y X, con un segundo y cuarto párrafos recorriéndose el actual segundo y tercero para quedar como tercero y último párrafos respectivamente; 68 Bis, con un segundo párrafo, recorriéndose los párrafos segundo y tercero para quedar como tercero y cuarto respectivamente; 94, con las fracciones XIV, XV, XVI y XVII, 96; con un segundo párrafo, y 97, con un segundo párrafo, así



**Artículo 2o.-** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

**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. ...**

como el Capítulo Tercero denominado del Sistema Arbitral en Materia Financiera, del Registro de Ofertas Públicas Arbitral y del Comité Arbitral Especializado que comprende los artículos 84 Bis; 84 Ter; 84 Quáter, y 84 Quinquies; y se **DEROGA** el artículo 72 Ter; 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, **fondos** de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, **PENSIONISSSTE**, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias**, 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.- ...**



...

**No tiene correlativo**

**Artículo 7o.-** *En lo no previsto por esta Ley, se aplicará supletoriamente, para efectos de las notificaciones, el Código Fiscal de la Federación.*

Esta disposición no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de *procesos de conciliación y arbitraje* seguidos conforme a lo previsto en esta Ley.

**No tiene correlativo**

...

**Las Instituciones Financieras deberán colaborar con la Comisión Nacional en la elaboración de los programas educativos a que se refiere el párrafo anterior.**

**Artículo 7o.-** **Para efecto de las notificaciones de los actos administrativos que emita la Comisión Nacional, a falta de norma que provea un procedimiento específico, se aplicará lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.**

Esta disposición no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro del **procedimiento de arbitraje** seguido conforme a lo previsto en esta Ley.

**Artículo 8o. Bis.-** **La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.**

**La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a las prácticas de cada una de las Instituciones Financieras, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.**



No tiene correlativo

**Artículo 11.-** La Comisión Nacional está facultada para:

**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.*

No tiene correlativo

**La Comisión Nacional al establecer el Buró de Entidades Financieras, tomará en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de instituciones financieras, con especial énfasis en el riesgo para los Usuarios en la contratación de servicios financieros.**

**La información del Buró de Entidades Financieras será pública, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. Asimismo, la Comisión Nacional emitirá una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.**

**Las Instituciones Financieras deberán publicar a través de su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras, en los términos que establezca la Comisión Nacional mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.**

**Artículo 11.- ...**

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

**IV.-** Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios **arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley;**

**IV Bis.- Emitir dictámenes de conformidad con esta Ley;**



V. ...

**V Bis.-** Ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de usuarios.

VI. a VIII. ...

**IX.** Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras *para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;*

X. a XIV. ...

**XV.** Analizar y, en su caso, *autorizar*, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, *cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;*

XVI. y XVII. ...

**XVIII.** Revisar y, *en su caso, proponer* modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios;

V. ...

**V Bis.-** Ejercitar la acción colectiva **o asumir la representación de la colectividad** de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios;

VI. a VIII. ...

**IX.** Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras **y en su caso, hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales o del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;**

X. a XIV...

**XV.** Analizar y, en su caso, **ordenar la suspensión de la información que induzca a error** dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, **así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;**

XVI y XVII... .

**XVIII.** Revisar y **ordenar** modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, **en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;**



**XIX.** Revisar y, *en su caso, proponer* a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados;

**XX. a XXVIII.** ...

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

**XXX. a XLI.** ...

No tiene correlativo

**XLII.** ...

**Artículo 12.-** Para el debido cumplimiento de las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, las unidades administrativas de la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como *las Instituciones Financieras*, deberán proporcionarle la información y *datos* que les solicite.

**XIX.** Revisar y **ordenar** a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, **en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;**

**XX. a XXVIII.** ...

**XXIX.** Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. **Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios;**

**XXX. a XLI.** ...

**XLII.** 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 Financieras, y

**XLIII.** ...

**Artículo 12.-** Para el debido cumplimiento de las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, **las Instituciones Financieras**, las unidades administrativas de la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las **demás dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y órganos constitucionales autónomos que tengan competencia en materia financiera**, deberán proporcionarle la información y **documentación** que se les solicite, **en el ámbito de su**



**Artículo 24. ...**

**I. ...**

**II. ...**

**III. ...**

*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. ...**

**V. ...**

**competencia, en términos de los convenios de intercambio de información en los que se determinen los términos y condiciones a los que deberán sujetarse para llevar a cabo el citado intercambio de información.**

**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.

**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 25.-** A los Vicepresidentes *de la Comisión Nacional* les serán aplicables las disposiciones contenidas en las fracciones I, III, IV, V, VI y VII del artículo anterior.

**Artículo 47.-** Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional del otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los *noventa* días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión, transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.

...

**Artículo 49.-** *Los avisos a que se refiere este Capítulo se deberán acompañar de los siguientes documentos:*

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

**Artículo 50.-** La cancelación del registro como Institución Financiera *únicamente* procederá con la revocación, *que emita la autoridad competente, de la autorización para operar como Institución Financiera.*

**Artículo 25.-** A los Vicepresidentes, **Contralor Interno y Directores Generales** les **será aplicable lo establecido** en las fracciones I, III, IV y V del artículo anterior.

**Artículo 47.-** Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional del otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los **treinta** días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión, transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.

...

**Artículo 49.-** **Las Instituciones Financieras deberán entregar a esta Comisión Nacional, en el plazo de diez días hábiles siguientes a su constitución o a la obtención de la autorización respectiva, según se trate, los siguientes documentos:**

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

**Artículo 50.-** La cancelación del registro como Institución Financiera procederá con la revocación **de la autorización para operar que haya emitido la autoridad competente, o en su caso, con el documento en el que conste su extinción, y en los**



**Artículo 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. ...**

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

**III. ...**

**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.*

...

...

**demás casos que establezcan las leyes.**

**Artículo 50 Bis.- ...**

**I. ...**

**II.** Contará con **representantes estatales** en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas **de atención al público;**

**III. ...**

**IV.** Deberá **recibir el escrito de consulta, reclamación o aclaración del Usuario y responder por escrito** dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y

**V.** El titular de la Unidad Especializada deberá presentar **dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre,** un informe a la Comisión Nacional **de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.**

...

...



No tiene correlativo

**Artículo 59-Bis.-** Independientemente de las atribuciones que le confieren los artículos 56, 57, 58 y 59 de esta Ley a la Comisión Nacional, en caso de que de la revisión que efectúe de contratos de adhesión, los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guarda la operación o servicio que éste haya contratado con las Instituciones Financieras, así como la

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

**Artículo 56 Bis.-** Los contratos de adhesión que utilicen las Instituciones Financieras para la celebración de operaciones con Usuarios, en adición a los requisitos a los que están sujetos conforme a ésta y, en su caso, otras leyes, no deberán contener cláusulas abusivas.

La Comisión Nacional, mediante disposiciones de carácter general que emita con el acuerdo de su Junta de Gobierno establecerá los casos y supuestos bajo los cuales se considere la existencia de una cláusula abusiva.

Las disposiciones referidas en el párrafo anterior podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones de los contratos de adhesión, excepto tasas de interés, comisiones, o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por una Institución Financiera por la operación de que se trate.

La Comisión Nacional en todo momento podrá ordenar la supresión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión a que se refiere este artículo y dará publicidad a dichas resoluciones utilizando los medios que estime convenientes.

**Artículo 59 Bis.-** Independientemente de las atribuciones que le confieren los artículos 56, **56 Bis**, 57, 58 y 59 de esta Ley a la Comisión Nacional, en caso de que de la revisión que efectúe de contratos de adhesión, los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guarda la operación o servicio que éste haya contratado con las Instituciones



publicidad que emitan éstas, se desprenda que éstos no se ajustan a los ordenamientos correspondientes y las disposiciones emitidas conforme a ellos, la Comisión Nacional deberá de hacer del conocimiento de las Comisiones Nacionales competentes, dicha situación y adjuntar los elementos de que disponga.

...

**Artículo 65.-** Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, *o en su caso*, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario.

...

**Artículo 68.-** La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

**I. a 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. y VI. ...**

Financieras, así como la publicidad que emitan éstas, se desprenda que éstos no se ajustan a los ordenamientos correspondientes y las disposiciones emitidas conforme a ellos, la Comisión Nacional deberá de hacer del conocimiento de las Comisiones Nacionales competentes, dicha situación y adjuntar los elementos de que disponga.

...

**Artículo 65.-** Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario **o bien, a partir de que tuvo conocimiento del derecho constituido a su favor.**

...

**Artículo 68.- ...**

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

**IV.** La Comisión Nacional podrá suspender **justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso**, 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 la audiencia referida.

**V. y VI. ...**



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.

No tiene correlativo

...

...

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador **deberá formular** propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a **un arreglo**, el conciliador **deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera**, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esta Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

...

...



...

...

**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.

**No tiene correlativo**

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.*

...

...

**VIII. y IX. ...**

**X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo **se levantará el acta respectiva.** En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

**Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente o la reserva técnica que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.**

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, **la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión** conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. **Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.**



No tiene correlativo

...

XI. ...

**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.**

No tiene correlativo

...

**En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el 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 el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.**

...

XI. ...

**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.

**Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, se considerará título ejecutivo no negociable, en favor del Usuario. La Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes ante la autoridad judicial competente.**

...



...

**Artículo 69.-** En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, *se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra* ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.

...

**Artículo 72 Bis.-** ...

*En aquellos casos en que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses entre el árbitro propuesto por la Comisión Nacional y cualquiera de las partes, el árbitro deberá excusarse para conocer del asunto, caso en el cual la Comisión Nacional deberá, dentro de los dos días hábiles siguientes, proponer a las partes un nuevo árbitro, quien podrá, a elección de las partes, continuar el procedimiento arbitral en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien reponer total o parcialmente el procedimiento.*

*Los árbitros que conforme al párrafo anterior deban excusarse y no lo hagan, podrán ser recusados por la parte afectada, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurran por los daños causados.*

...

**Artículo 69.-** En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, **se acordará como falta de interés del Usuario y no podrá presentar la reclamación** ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.

...

**Artículo 72 Bis.-** En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la Comisión Nacional, total o parcialmente, las cuales serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación.



*Las causas de remoción a que se refiere este artículo se determinarán conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Código Federal de Procedimientos Civiles.*

**Artículo 72 Ter.-** *Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:*

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos;*
- II. Tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente;*
- III. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;*
- IV. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;*
- V. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y*
- VI. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna Institución Financiera.*

*Para que la Comisión Nacional pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal a que se refiere la fracción III, sea en el área a la que corresponda la materia objeto de la reclamación presentada.*

**Artículo 73.-** *En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros*

**Artículo 72 Ter.- Se deroga**

**Artículo 73.-** *En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán a la Comisión Nacional para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe*



*propuestos por ésta*, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

...

**Artículo 74.-** En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán, *a su elección*, a la Comisión Nacional *o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta*, a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley.

**Artículo 77.-** *Quien funja como árbitro*, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario.

*Los laudos dictados por los árbitros propuestos por la Comisión Nacional que no hayan sido cumplidos en el plazo a que se refiere el primer párrafo del artículo 81 de esta Ley, deberán ser enviados por el árbitro a la Comisión Nacional, a fin de que ésta proceda conforme a lo dispuesto en los artículos 80 y 81.*

**Artículo 80.-** Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la *propia Comisión, así como de aquéllos emitidos por los árbitros propuestos por ella*, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande.

guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

...

**Artículo 74.-** En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán a la Comisión Nacional, a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley.

**Artículo 77.- La Comisión Nacional**, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario.

**Artículo 80.-** Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la **misma**, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande.



...

No tiene correlativo

...

**CAPÍTULO III**  
**DEL SISTEMA ARBITRAL EN MATERIA FINANCIERA,**  
**DEL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS ARBITRAL Y**  
**DEL COMITÉ ARBITRAL ESPECIALIZADO**

**ARTÍCULO 84 Bis.-** La Comisión Nacional tendrá a su cargo la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera.

A través del Sistema Arbitral en Materia Financiera, las Instituciones Financieras podrán otorgar al público usuario la facilidad de solucionar mediante arbitraje controversias futuras sobre operaciones y servicios previamente determinados. Dichas determinaciones serán hechas del conocimiento público, a través de los medios que esta Ley prevé, las cuales constituirán ofertas públicas.

La Comisión Nacional, emitirá los lineamientos necesarios para que opere el Sistema Arbitral en Materia Financiera, 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 Ter.-** Las ofertas públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera que emitan las Instituciones Financieras para la solución de controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados con los Usuarios, se inscribirán en el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral, que tendrá a su cargo la Comisión Nacional.



No tiene correlativo

**Las solicitudes de registro que efectúen las Instituciones Financieras deberán contener:**

**I. Sometimiento expreso al arbitraje y a los lineamientos de la Comisión Nacional sobre el Sistema Arbitral en Materia Financiera;**

**II. Indicación de por lo menos tres productos o servicios financieros;**

**Una vez registrados el producto o servicio, se entenderá que son por tiempo indefinido, y**

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

**La Comisión Nacional entregará la constancia y distintivo del registro a la Institución Financiera, cuyas características y modalidades para su empleo se establecerán en los lineamientos que expida.**

**La lista de las Instituciones Financieras inscritas se divulgará en el portal de internet de la Comisión Nacional y, por otros medios de comunicación.**

**Artículo 84 Quáter.- Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 62 de esta Ley, no podrán ser objeto del Sistema Arbitral en Materia Financiera:**

**a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y**



No tiene correlativo

b) Cuando se trate de Instituciones Financieras que sean declaradas en concurso mercantil, en liquidación administrativa, o haya sido revocada su autorización.

**Artículo 84 Quinquies.-** Los laudos se aprobarán por el Comité Arbitral Especializado que se integrará por servidores públicos de la propia Comisión Nacional, de las Comisiones Nacionales y de la Secretaría, así como en su caso de árbitros independientes, de acuerdo con los lineamientos que al efecto expida esta Comisión Nacional por acuerdo de su Junta de Gobierno.

En aquellos casos en que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses entre el árbitro propuesto por la Comisión Nacional y cualquiera de las partes, el árbitro deberá excusarse para conocer del asunto, caso en el cual la Comisión Nacional deberá, dentro de los dos días hábiles siguientes, proponer a las partes un nuevo árbitro, quien podrá, a elección de las partes, continuar el procedimiento arbitral en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien reponer total o parcialmente el procedimiento.

Los árbitros que conforme al párrafo anterior deban excusarse y no lo hagan, podrán ser recusados por la parte afectada, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurran por los daños causados.

Las causas de excusa y recusación a que se refiere este artículo se determinarán conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Código Federal de Procedimientos Civiles.



**Artículo 94.-** La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

**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 VII. ...**

**VIII.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley; y

**IX. a XIII. ...**

No tiene correlativo

**Artículo 94.- ...**

**I. ...**

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información **o la documentación** que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, **49**, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

**III. a VII. ...**

**VIII.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley, **así como a lo establecido en las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción V del referido artículo;**

**IX. a XIII. ...**

**XIV.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no atienda:

a) La orden de suspensión de la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezca, y

b) Las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de las fracciones XV, XVIII y XIX del artículo 11 de la Ley.

**XV.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución



No tiene correlativo

...

...

Artículo 96.- ...

No tiene correlativo

**Financiera que:**

a) No modifique los contratos de adhesión utilizados para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, y

b) No modifique los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados.

XVI. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, que no proporcione la información que le solicite esta Comisión Nacional, relativa a sus operaciones financieras, y

XVII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que realice actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de conformidad con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción XLII del artículo 11 de la Ley.

...

...

Artículo 96.- ...

La facultad de la Comisión Nacional para imponer sanciones caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día siguiente a aquel en que se realizó la conducta o se actualizó el



<p>Artículo 97.- ...</p> <p style="text-align: center;">No tiene correlativo</p>	<p>supuesto de la infracción.</p> <p>Artículo 97.- ...</p> <p>Cuando el infractor pague las multas impuestas dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará una reducción de un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se hubiere interpuesto medio de defensa alguno en contra de dicha multa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b></p> <p>Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:</p> <p><b>I. a VIII. ...</b></p> <p><b>IX. Entidad Financiera:</b> a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las <i>arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero</i>, 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;</p>	<p><b>ARTÍCULO SEGUNDO.-</b> Se <b>REFORMAN</b> los artículos 3, fracciones IX y XI; 4, antepenúltimo párrafo; 6, quinto párrafo, 10 Bis 1; 17, penúltimo párrafo y 23, último párrafo; y se <b>ADICIONAN</b> los artículos 4, con un tercer párrafo recorriéndose los párrafos de dicho artículo en su orden; 15 Bis, con un segundo párrafo; 23 Bis; 43, con la fracción XII, y 44, fracción II con el inciso n); de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:</p> <p>Artículo 3.- ...</p> <p><b>I. a VIII. ...</b></p> <p><b>IX. Entidad Financiera:</b> 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, <b>a las sociedades financieras comunitarias</b>, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público <b>y a las uniones de crédito;</b></p>



X. ...

**XI. GAT:** a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses *nominales capitalizables* que generen las operaciones pasivas *a plazo, retirables en días preestablecidos* y de ahorro, que celebren las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura;

**XII. y XIII. ...**

**Artículo 4. ...**

...

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado o las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, podrán solicitar al Banco de México se evalúe si existen o no condiciones razonables de competencia, respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios de las citadas entidades.*

...

...

X. ...

**XI. GAT:** a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, **inversión y otras análogos**, que celebren las instituciones de crédito, las entidades de ahorro y crédito popular y las uniones de crédito con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura.

**XII. a XIII. ...**

**Artículo 4.- ...**

...

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público **y el Banco de México, podrán solicitar a la Comisión Federal de Competencia ejerza sus atribuciones respecto de las entidades financieras en términos de la Ley Federal de Competencia Económica. Para tales efectos, dichas autoridades podrán señalar las razones que motivan su solicitud, así como sugerir sanciones que puedan ser impuestas en términos de dicha Ley.**

...

...



...

...

...

...

...

...

**Artículo 6. ...**

...

...

...

Las atribuciones conferidas al Banco de México en los párrafos anteriores del presente artículo, se entenderán otorgadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de las sociedades financieras de

...

...

...

...

La Comisión Federal de Competencia, cuando detecte prácticas que vulneren el proceso de competencia y libre concurrencia en materia de tasas de interés, impondrá las sanciones que correspondan de conformidad con la Ley que la rige e informará de ello a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Banco de México.

...

...

**Artículo 6.- ...**

...

...

...

Las atribuciones conferidas al Banco de México en los párrafos anteriores del presente artículo, se entenderán otorgadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de las sociedades financieras de



objeto múltiple no reguladas.

...

**Artículo 10 Bis 1. ...**

No tiene correlativo

objeto múltiple no reguladas, **las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito.**

...

**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.

**En caso de que un crédito al consumo se pague mediante la contratación de uno nuevo con otra Entidad, los Clientes podrán convenir con esta última que realice los trámites necesarios para dar por terminado dicho crédito ante la Entidad original.**

**La Entidad con la que el Cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la Entidad encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo la relativa a los saldos insolutos del crédito. Para estos efectos, bastará con la solicitud que ésta le envíe en los términos a que se refiere el último párrafo de este artículo. Será responsabilidad de la Entidad que solicite la cancelación de la operación el contar con la autorización del titular o titulares del crédito de que se trate, debidamente otorgada**



<p>No tiene correlativo</p> <p>...</p>	<p>conforme a lo previsto en este artículo.</p> <p>En caso de que el Cliente objete la terminación del contrato por no haber otorgado la autorización respectiva, cualquier daño o perjuicio causado a dicho Cliente o a otras Entidades será responsabilidad de la Entidad solicitante. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones aplicables en términos de esta u otras leyes.</p> <p>Las solicitudes, autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere este artículo podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa o a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que previamente convengan las partes, siempre y cuando pueda comprobarse fehacientemente el acto jurídico de que se trate.</p> <p>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.</p>
<p>Artículo 15 Bis. ...</p> <p>No tiene correlativo</p>	<p>Artículo 15 Bis.- ...</p> <p>La información a que se refiere este artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable;</p>
<p>Artículo 17. ...</p> <p>...</p>	<p>Artículo 17.- ...</p> <p>...</p>
<p>I. a III. ...</p>	<p>I. a III. ...</p>



Las Entidades podrán exceptuar a sus cuentahabientes o acreditados del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones cuando éstos utilicen la infraestructura de aquéllas. Lo anterior, no se considerará práctica discriminatoria.

...

**Artículo 23. ...**

...

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

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**No tiene correlativo**

Las Entidades podrán exceptuar del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones a sus cuentahabientes o acreditados cuando éstos utilicen la infraestructura de dichas Entidades, **así como a los cuentahabientes o acreditados de otras Entidades que utilicen dicha infraestructura siempre que ambas Entidades celebren un convenio para dichos efectos, en el que permitan la adherencia de cualquier otra Entidad.** Lo anterior, no se considerará práctica discriminatoria.

...

**Artículo 23.- ...**

...

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

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos **y plazos** de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 23 Bis.- A las Entidades les estará prohibido condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio.**



No tiene correlativo

**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. a XI. ...**

No tiene correlativo

...

**Artículo 44.- ...**

Asimismo, la Procuraduría Federal del Consumidor sancionará, en

Sin perjuicio de lo anterior, las Entidades podrán ofrecer productos y servicios financieros de otras Entidades que estén ligados a los productos y servicios ofrecidos al Cliente, cuando se cuente con el consentimiento expreso de éste para contratar los productos o servicios adicionales o ligados con la operación o servicio solicitado, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Cliente contratar éstos a través de un tercero independiente.

Lo previsto en el párrafo anterior, deberá informarse a los Clientes a través de los contratos que se celebren con éstos, así como de la publicidad de los productos y servicios financieros de que se trate.

**Artículo 43.- ...**

**I. a XI. ...**

**XII.** Condicionen la contratación de operaciones o servicios a la contratación de otra operación o servicio, en contravención de lo dispuesto por los artículos 18 Bis 5 y 23 Bis de la presente Ley.

**Artículo 44.- ...**

...



el ámbito de su competencia, con multa de:

I. ...

II. Cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Comerciales que:

a) a m) ...

No tiene correlativo

...

I. ...

II. ...

a) a m). ...

n) Condicionen la contratación de operaciones o servicios a la contratación de otra operación o servicio, en contravención de lo dispuesto por los artículos 18 Bis 5 y 23 Bis, de la presente Ley.

...

### LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

**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.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Se **REFORMA** el artículo 48 Bis 5, 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. **En estos casos será aplicable lo previsto en el tercer párrafo de este artículo respecto de los plazos para transferir los recursos respectivos y dar por terminada la operación una vez recibida la solicitud respectiva del cliente.**



*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*

**Los clientes podrán convenir con cualquier institución de crédito con la que decidan celebrar un contrato de adhesión para la realización de operaciones activas y pasivas, que ésta realice los trámites necesarios para dar por terminadas las operaciones pasivas o activas previstas en contratos de adhesión que el propio cliente le solicite y que tenga celebradas con otras Entidades.**

**Por lo que se refiere a operaciones pasivas, la institución de crédito con la que el cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la institución encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo el saldo de dichas operaciones. Asimismo, estará obligada a transferir los recursos objeto de la operación pasiva de que se trate a la cuenta a nombre del o los titulares de la operación en la institución de crédito solicitante que esta le indique y a dar por terminada la operación a más tardar al tercer día hábil bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. Para estos efectos, bastará la comunicación que la institución solicitante le envíe en los términos previstos en este artículo. Tratándose de operaciones pasivas a plazo, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.**

**Será responsabilidad de la institución que solicite la transferencia de recursos y la terminación de la operación, el contar con la autorización del titular o titulares de las operaciones de que se trate para la realización de los actos previstos en este artículo.**



*Servicios Financieros.*

No tiene correlativo

Si el titular de la operación pasiva cuya terminación se solicite objeta dicha terminación o la transferencia de recursos efectuada por no haber otorgado la autorización respectiva, la institución solicitante estará obligada a entregar los recursos de que se trate a la institución original, en los términos y plazos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general. Lo anterior con independencia del pago de los daños y perjuicios que le haya ocasionado al cliente y de las sanciones aplicables en términos de esta y, en su caso, otras leyes.

Las solicitudes, autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere este artículo podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa o a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que previamente convengan las partes, siempre y cuando pueda comprobarse fehacientemente el acto jurídico de que se trate.

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.

**LEY DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA  
EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 9.-** Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto sólo podrá realizar las siguientes operaciones:

**ARTÍCULO CUARTO.-** Se REFORMA el artículo 9, último párrafo; de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, para quedar como sigue:

**Artículo 9.-...**



**I. a VIII. ...**

Las garantías que otorgue el Instituto conforme a las fracciones I y II y los financiamientos que contrate en términos de la fracción III de este artículo, deberán hacerse con cargo a los Recursos del Fondo y, en ningún caso, los montos de dichas operaciones en su conjunto podrán ser superiores al importe de los Recursos del Fondo. Asimismo, las operaciones a que se refiere este párrafo *no podrán generar endeudamiento neto alguno al cierre de cada ejercicio fiscal del Instituto*, y quedarán sujetas a la consideración y, en su caso, autorización previa por parte de la Secretaría de Hacienda.

**I. a VIII. ...**

Las garantías que otorgue el Instituto conforme a las fracciones I y II y los financiamientos que contrate en términos de la fracción III de este artículo, deberán hacerse con cargo a los Recursos del Fondo y, en ningún caso, los montos de dichas operaciones en su conjunto podrán ser superiores al importe de los Recursos del Fondo. Asimismo, las operaciones a que se refiere este párrafo quedarán sujetas a la consideración y, en su caso, autorización previa por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**TRANSITORIOS**

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

**SEGUNDO.-** La Comisión Federal de Competencia contará con un plazo de 120 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para llevar a cabo una investigación sobre las condiciones de competencia en el sistema financiero. Como resultado de dicha investigación la Comisión Federal de Competencia podrá, en su caso, formular recomendaciones a las autoridades financieras para mejorar la competencia en este sector y ejercer las demás atribuciones que le confiere la Ley Federal de Competencia Económica.

**TERCERO.-** Las obligaciones derivadas del presente Decreto a cargo de las Instituciones Financieras entrarán en vigor a los noventa días naturales siguientes al de su publicación.



**CUARTO.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir las disposiciones de carácter general tendrá un plazo de trescientos sesenta y cinco días naturales siguientes a la publicación del presente Decreto.

**QUINTO.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con el plazo citado en el transitorio anterior para emitir los lineamientos a que se refiere el artículo 84 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y poner en funcionamiento el Sistema Arbitral en Materia Financiera.

**SEXTO.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con un plazo de ciento ochenta días naturales para poner en funcionamiento el Buró de Entidades Financieras.

**SÉPTIMO.-** Para los efectos de las Leyes de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se considerarán Instituciones Financieras y Entidades Financieras, respectivamente, a las arrendadoras financieras y a las empresas de factoraje financiero hasta el 18 de julio de 2013, fecha en la cual dejarán de tener el carácter de organizaciones auxiliares del crédito.

**OCTAVO.-** El Banco de México emitirá las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 19 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros dentro de los ciento veinte días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.