

## 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.