

**PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DEL CONGRESO DE LA UNIÓN
Presente.**

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, me permito someter por su digno conducto ante esa Honorable Asamblea, la presente iniciativa de **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.**

En el marco de la estrategia para transformar la banca y el crédito como palanca de desarrollo de hogares y empresas, considerada en el Pacto por México, la protección a los usuarios de los servicios financieros, la promoción de una bancarización y la inclusión financiera responsable son factores que deben ser fortalecidos.

La información, el asesoramiento y la protección de los usuarios que utilizan los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, es un eje fundamental que debe regir el desarrollo de cualquier sistema financiero; lo cual no puede darse, sino mediante la instrumentación de acciones que promuevan la competitividad de las instituciones, así como dotar de nuevas herramientas a las autoridades protectoras de los intereses de los usuarios.

En atención a lo anterior, se considera necesario adecuar el marco jurídico vigente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (“CONDUSEF”) y reorientar su objetivo en beneficio primordialmente del usuario. En este contexto, resulta impostergable mejorar en materia de protección al usuario de servicios financieros, así como hacer efectiva la equidad en las relaciones entre éstos y las Instituciones Financieras, para el mejor aprovechamiento de los productos y servicios que ofrece el mercado.

En ese sentido, esta iniciativa contempla una serie de herramientas con las que se pretende lograr un equilibrio entre las relaciones de las entidades financieras con los usuarios de sus servicios.

Se prevé la facultad de la CONDUSEF para emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos o asociaciones gremiales, así como del público en general, con lo cual se pretenden mejorar los servicios financieros que éstas prestan.

Asimismo, se faculta a la CONDUSEF para regular los contratos de adhesión y comprobantes de operaciones, así como para impedir la difusión de información engañosa de las Instituciones Financieras, sujetas a disposiciones previamente emitidas.

De igual forma, se contempla que los contratos de adhesión que celebren las Instituciones Financieras no deberán contener cláusulas abusivas, y se faculta a la CONDUSEF para que, mediante disposiciones de carácter general, establezca los casos y supuestos bajo los cuales se considere que existen este tipo de cláusulas, con lo cual se pretende evitar la inclusión de supuestos que pudieran afectar a los usuarios.

También, se contempla la facultad de la CONDUSEF para establecer disposiciones secundarias en las que se definan las actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros, lo que permitirá ordenar a los mercados en beneficio de los usuarios de servicios financieros.

El aumento de la cobertura de los servicios financieros en todo el país, el surgimiento de nuevos participantes y la diversidad de productos, hacen necesaria una regulación más especializada en materia de contratos, supervisión, transparencia, información y publicidad, además de requerirse nuevos procedimientos que permitan resolver de manera más clara y expedita las controversias que surgen como consecuencia de la interacción entre el usuario y la Institución Financiera.

La Ley de CONDUSEF prevé que las Instituciones Financieras cuenten con unidades especializadas para la atención de sus clientes, y con el objeto de acercar estas unidades a los usuarios se prevé que exista un representante de éstas en cada entidad federativa en donde la Institución Financiera tenga oficinas o sucursales.

Desde esta perspectiva y en concordancia con la tendencia internacional, se propone la creación del Sistema Arbitral en Materia Financiera, que ofrezca un nuevo procedimiento de solución de controversias que garantice la imparcialidad, celeridad, transparencia, eficacia y eficiencia en el mayor beneficio para las partes.

En ese sentido, se contempla la integración de un 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.

De igual forma, se fortalece el alcance del dictamen técnico, instrumento fundamental para la defensa del usuario y se prevé la posibilidad de que éste sea título ejecutivo.

En materia de conciliación se adecúan las disposiciones a fin de que los conciliadores tengan una participación más activa, buscando soluciones favorables al usuario en menor tiempo al reducir los plazos del proceso.

Asimismo, se pretenden unificar conceptos y definiciones para permitir que los contenidos y mensajes dirigidos a los usuarios sean homogéneos y así lograr una mayor claridad y comprensión de los diferentes temas.

Se prevé la creación de un Buró de Entidades Financieras por parte de CONDUSEF, con la finalidad de que los Usuarios de servicios financieros cuenten con información relevante para la toma de decisiones.

En la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se contempla para las sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, la obligación de registrar ante la CONDUSEF las comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones.

Se contempla la posibilidad de que los clientes transfieran sus créditos al consumo a otra entidad financiera, la cual se encargará de dar por terminados los contratos respectivos para permitir la movilidad de las operaciones objeto de la transferencia. Con esta innovación, los clientes tendrán la posibilidad de migrar la operación de que se trate a la entidad financiera que les ofrezca mejores condiciones.

De igual forma, la presente Iniciativa propone incluir la prohibición para que las entidades financieras condicionen la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio (ventas atadas), precisando la sanción que corresponderá aplicar a las entidades financieras que contravengan esta disposición.

En congruencia con lo anterior, se propone reformar la Ley de Instituciones de Crédito, a efecto de clarificar el contenido vigente, así como de establecer la obligación de las instituciones de crédito de cancelar las operaciones pasivas a más tardar al tercer día hábil bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud por parte del cliente, con lo cual se pretende agilizar este proceso.

Por último, se propone reformar la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores a efecto de ampliar el plazo de los créditos que otorgue el Instituto, lo cual beneficiará a los trabajadores.

Por lo antes expuesto y con fundamento en el artículo 71, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración del Honorable Congreso de la Unión, la siguiente Iniciativa de:

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 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.- ...

...

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.

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 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 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 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.

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 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.

...

...

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 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 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 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.

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 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.

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 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.

...

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.

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
- 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.- ...

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 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 supuesto de la infracción.

Artículo 97.- ...

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.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se **REFORMAN** 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 **ADICIONAN** 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:

Artículo 3.- ...

I. a VIII. ...

IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, 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 y a las uniones de crédito;

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 análogas, 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.

...

...

...

...

...

...

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, 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 conforme a lo previsto en este artículo.

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.

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.

Artículo 15 Bis.- ...

La información a que se refiere este artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable;

Artículo 17.- ...

...

I. a III. ...

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.

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.- ...

...

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.

...

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.

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,

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

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 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.

ÚLTIMA PÁGINA DE LA INICIATIVA DE 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.

Reitero a Usted, Ciudadano Presidente, las seguridades de mi distinguida consideración.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a 8 de mayo de 2013.

EL PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ENRIQUE PEÑA NIETO

HCC