

UNIVERSIDAD DE SONORA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**LA CONDUSEF – SONORA, UNA ALTERNATIVA PARA LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO.**

REPORTE DE PRACTICA PROFESIONAL

**Que para obtener el título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Presenta:
JACQUELINE MALDONADO MENDOZA**

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

Presentación

El presente reporte de experiencia profesional, me permite cumplir con lo establece el reglamento escolar como una de las formas para obtener el grado de Licenciado en Administración Pública.

Egrese de la carrera de Licenciado en Administración Pública que se ofrece en el Departamento de Sociología y Administración Pública de la Universidad de Sonora, en la generación 2004-2008.

Durante el tiempo de estudiante y de mi formación académica como profesional, adquirí conocimientos en diversas ciencias y disciplinas que van desde la Administración, la Contabilidad y la Estadística, y culminando en materias como presupuestos gubernamentales, finanzas publicas, ciencias políticas, organización y métodos, etc., todo ello pensado en formar profesionales completos con amplio y diverso grado de conocimientos en las áreas que hoy en día son necesarias para un adecuado desempeño laboral y atender directamente las demandas sociales con alto grado de responsabilidad, desde el ámbito de las Instituciones y Entes públicos.

Los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera han sido la base para mi desempeño como profesional en el sector publico

Agradecimientos

Mi más sincero agradecimiento a mi familia (Mamá, hermanas, abuelos, tíos y primos) por el aliento que me dan para ser consistente con la espiral virtuosa de la mejora continua en lo personal, familiar y profesional, que dieron su máximo esfuerzo para que llegara a ser una persona de bien.

A Mis hermanas Yasdeth Araceli y Rosa Karina con las cuales siempre he tenido una gran comunicación, apoyo y cariño para alcanzar nuestros anhelos y metas.

Agradezco a la Universidad de Sonora y al Departamento de Sociología y Administración Pública, Por la oportunidad que me brindaron de ser parte de la comunidad universitaria y que sin ello no podría ser lo que soy.

Doy las gracias a mis extraordinarios amigos y compañeros de Universidad (Araceli, Alejandra, Rosa Martha, Marcela y Germán), a todos aquellos que a lo largo de la Carrera siempre estuvieron para apoyarme y dándome aliento para seguir, a mis compañeros de experiencia profesional en CONDUSEF, en la cual hemos pasado gratas y enriquecedoras experiencias.

También quiero agradecer al jurado de lujo que tuve la suerte de tener.

Lic. Armando Andrade Márquez y Lic. Gregorio Guzmán, sus guías y comentarios enriquecieron mi experiencia profesional, gracias por apoyarme en todo momento, gracias por sus palabras, por su paciencia y dedicación, sin su ayuda no hubiera podido realizar este trabajo tan importante para mí.

Índice

Portada.	
Presentación	ii
Agradecimientos	iii
Introducción	vi
CAPITULO I. LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).....	1
1.1) La CONDUSEF	1
1.2) Qué hace la CONDUSEF	1
1.3) Antecedentes de la CONDUSEF	2
1.4) Estructura orgánica de CONDUSEF	4
1.5) Marco jurídico y administrativo	4
1.6) Atribuciones y facultades	5
CAPITULO II. DELEGACIÓN ESTATAL DE LA CONDUSEF EN SONORA.....	12
2.1)Estructura Administrativa en CONDUSEF - Sonora.....	12
2.2) Proceso de atención a usuarios	13
2.3) Asesoría técnica y jurídica	13
2.4) Conciliación	13
2.5) Dictamen técnico	14
2.6) Arbitraje	16
2.7) Defensoría legal gratuita	16
CAPITULO III.- MI EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO ASESOR FINANCIERO .	18
3.1) Mi ingreso	18
3.2) Mis funciones y objetivos	19

3.3) Mi papel como LAP	20
3.4) Comentarios y conclusiones	21
3.5) Propuesta	22
3.6) Bibliografía	32
Anexos	33

INTRODUCCIÓN

El presente, es un reporte sobre mi experiencia profesional dentro de la COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), institución pública sectorizada en la Secretaria de Hacienda y crédito público. El 18 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene 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, dando inicio sus operaciones el 19 de abril del mismo año.

Al seleccionar la opción de titulación por trabajo profesional, derecho que el Reglamento Escolar me otorga en el artículo 90, presentare este trabajo escrito basado en mi desempeño profesional que permita evaluar mi capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica. Así, escribo sobre mi participación como asesor financiero en CONDUSEF, la cual es atender directamente las demandas sociales con alto grado de responsabilidad, desde el ámbito de las instituciones y organismos públicos, fomentando la educación financiera y asesorando a los usuarios de servicios financieros.

Asimismo, hare referencias importantes que permitan conocer y entender que es CONDUSEF, el compromiso y como funciona esta Entidad; se presenta un breve análisis de la estructura orgánica y administrativa, atribuciones de esta institución. se detalla claramente como se llevan a cabo los trámites y el proceso de atención a usuarios, que consta de 5 etapas que son: Asesoría Técnica, Controversias, Arbitraje, Dictamen Técnico y Defensoría Legal Gratuita.

Como parte fundamental de este trabajo, reseñare las actividades desarrolladas como parte de mis funciones, resaltando la importancia de mi perfil profesional como Administrador Publico, cerrare el documento con el resultado de mis observaciones a modo de propuesta.

CAPITULO 1. LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF),

1.1.- LA CONDUSEF

Es La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es una institución pública dependiente de la Secretaria de Hacienda y crédito público.

SU COMPROMISO ES:

Fomentar la Educación Financiera entre la población, Continuar con el desarrollo de productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros, Buscar siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras.

Se atiende a usuarios que contratan productos o servicios ofrecidos por las Instituciones financieras debidamente autorizadas por la SHCP: Bancos Comerciales Seguros AFORES, Burós de Crédito Casas de Bolsa Casas de Cambio, Arrendadoras Sociedades de Inversión Uniones de Crédito, Empresas de Factoraje, Sociedades de Ahorro y Préstamo, SOFOLES Y SOFOMES

1.2.- QUE HACE LA CONDUSEF

Se realizan dos Funciones: **Preventivas** (orientar, informar, promover la educación financiera), en esta etapa hacemos que los usuarios tomen conciencia

de la importancia de estar informados sobre las Características y atributos de los productos, Sus derechos y obligaciones, Las condiciones bajo las cuales contratan un producto o servicio, Su mejor aprovechamiento, Promover una relación contractual más armónica, durable y con certidumbre jurídica, Dar a conocer al usuario, cambios al marco legal del sector que le puedan afectar, Entidades de Ahorro y Préstamo, buró de crédito, cobro de comisiones, Afores, Siefores y crédito hipotecario, CAT, entre otros, Mejor Información Transparencia y, **Correctivas** (atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros), en este caso la función correctiva se maneja en áreas de oportunidad y detectar problemas

1.3.- ANTECEDENTES DE LA CONDUSEF

El 18 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene 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, dando inicio sus operaciones el 19 de abril del mismo año. El 12 de mayo de 1999, se instaló la Junta de Gobierno y acordó la aprobación de la estructura orgánica que incluye la creación de la

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración. El 15 de octubre de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Comisión Nacional, estableciéndose de manera formal la organización, las atribuciones de las unidades administrativas y las responsabilidades de los servidores públicos correspondientes.

El 18 de diciembre de 2001, la Junta de Gobierno aprobó modificaciones a la estructura organizacional y a las atribuciones conferidas a las unidades administrativas de la Comisión Nacional, así como el cambio de denominación, de conformidad con lo que establece la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de Reglamento Interior a Estatuto Orgánico, mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2002. El 8 de octubre de 2003, la Junta de Gobierno tomó conocimiento de la reestructuración organizacional y autorizó se procediera al registro ante las instancias federales competentes, aprobando el cambio de denominación de Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto a Dirección General de Planeación, de Dirección de Planeación, Presupuesto y Tesorería a Dirección de Finanzas; la cancelación de la Dirección de Contabilidad, y la creación de la Dirección de Programación Institucional, así como la transferencia de las atribuciones, funciones y estructura organizacional de la Dirección de Organización a la Dirección General de Personal

y Organización. El 22 de diciembre de 2005, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico que establecía que la Dirección General de Planeación quedaba integrada con las Direcciones de Programación Institucional y de Finanzas. Derivado de una nueva reestructuración Orgánica, el 8 de Mayo de 2007, la Junta de Gobierno autorizó el nuevo Estatuto Orgánico, mismo que fue publicado el 4 de Octubre del mismo año. En dicho documento rector se destaca el cambio de adscripción de la Dirección de Organización (antes en la Dirección General de Personal y Organización) y el cambio de denominación de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones a Subdirección, así como su reubicación orgánica al salir de la Dirección General de Bienes y Servicios, ahora Dirección General de Administración. Por lo antes expuesto la Dirección General de Planeación quedo integrada en sus atribuciones y estructura por la Dirección de Finanzas, la Dirección de Organización, la Dirección de Programación Institucional y la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones.

1.4.- Estructura orgánica de CONDUSEF

Se Anexa Estructura Orgánica (Ver Anexo 1)

1.5.- MARCO JURÍDICO–ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Leyes

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Código Fiscal de la Federación.

Ley de Planeación.

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Ley de Ingresos de la Federación.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. (Ver Anexo 2)

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Presupuesto de Egresos de la Federación, para el Ejercicio Fiscal.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

1.6.- ATRIBUCIONES Y FACULTADES

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en Diario Oficial de la Federación del 4 de octubre de 2007.

Atribuciones:

Integrar y armonizar el programa institucional anual y los programas de largo plazo; proponer mecanismos para simplificar y mejorar las disposiciones administrativas en materia de planeación, presupuestación y administración de recursos financieros; Integrar el presupuesto de la Comisión Nacional, gestionar su autorización ante la Secretaría y controlar su ejercicio; Controlar y supervisar las transferencias de recursos humanos, financieros y materiales que se generen de otras dependencias y organismos del sector público; Revisar y suscribir la documentación financiera referente a presupuestación, control presupuestal, finanzas, tesorería, contabilidad y estados financieros de la Comisión Nacional; Aplicar la normatividad determinada por las autoridades competentes para la presupuestación, control y gestión de los recursos financieros; Implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros, conforme a la normatividad correspondiente; Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programático presupuestal, contable, financiero y administrativo, así como los que le sean requeridos por las autoridades competentes, sin perjuicio de la información que se genere al interior de la Comisión Nacional; Recibir el pago de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría; Gestionar ante la Secretaría el cobro de las multas impuestas por la Comisión Nacional y su incorporación al patrimonio de la misma; Registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los

depósitos constituidos por las Instituciones financieras los Usuarios de servicios financieros, y Suscribir, avalar y negociar títulos de crédito previa autorización del Vicepresidente de Planeación y Administración; Coordinar la elaboración, actualización y difusión de los de los manuales Administrativos de la Comisión Nacional; Recibir el pago de los derechos, multas y accesorios correspondientes; Definir y establecer las políticas para instrumentar los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa determinados por la autoridad competente, así como coordinar la ejecución, control y evaluación de dichos programas; Coordinar las gestiones de autorización y registro de la estructura orgánica de la Comisión Nacional, ante las autoridades competentes; Controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas, ocupacionales y salariales de la Comisión Nacional, y vigilar que sus unidades administrativas se ajusten a las mismas; Dictaminar, dirigir, supervisar y evaluar los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de informática, redes y telecomunicaciones de la Comisión Nacional, vigilando su cumplimiento, así como emitir la normatividad que a éstos corresponda, en coordinación con la Dirección General de Servicios Legales; Dictaminar y desarrollar los sistemas informáticos que requieran las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el desempeño de sus atribuciones, excepto lo señalado en los artículos 14 y 15 del presente Estatuto; Dar mantenimiento y soporte técnico a las instalaciones de cómputo, telecomunicaciones y bancos de datos de la Comisión Nacional, e integrar la conectividad informática necesaria para el enlace con organismos públicos y

privados, nacionales e internacionales; Apoyar y asistir técnicamente la instalación y servicio de los sistemas automatizados desarrollados en la Comisión Nacional, y Establecer, supervisar y evaluar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad para el uso y salvaguarda de los equipos e instalaciones de cómputo, telecomunicaciones, telefonía y bancos de datos de la Comisión Nacional, así como supervisar y evaluar las acciones preventivas y correctivas en la materia. Las atribuciones establecidas en el presente artículo podrán ser ejercidas directamente por el Director General o, indistintamente, a través de los Directores de Finanzas, de Organización o de Programación Institucional; y, en ausencia de éstos, dichas atribuciones serán ejercidas, en el siguiente orden, por los Subdirectores, Jefes de Departamento, Especialistas o Analistas de su adscripción.

El 25 de junio de 2009, es publicado en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que modifica tres leyes fundamentales: 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.

Lo relevante de este Decreto es el reconocimiento que hace el legislador a las necesidades reales del usuario o consumidor financiero, a saber: mayor educación financiera; una adecuada protección de sus derechos, y más facilidad al acceso de información sobre productos y servicios. Bajo este contexto, se le proporcionan nuevas atribuciones a la CONDUSEF para que sea el vehículo que complemente

dichos requerimientos, convirtiéndola no sólo en una entidad supervisora efectiva, sino también responsable de la transparencia y asesor en la educación financiera.

De igual forma, con el propósito de reducir costos regulatorios innecesarios, la CONDUSEF podrá establecer procedimientos para realizar conciliaciones vía telefónica o por algún otro medio idóneo que considere pertinente, así como eficientar los requerimientos de información a las instituciones financieras para reducir tiempos en el desahogo de consultas y reclamaciones. En este sentido, para que existan menos costos regulatorios, se prevé que la supervisión para instituciones de crédito se podrá realizar conjuntamente y para ciertos aspectos, a través del personal de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Los cambios que contiene el citado Decreto que hoy se publica fortalecen a la CONDUSEF, tanto en sus actividades preventivas como en sus funciones correctivas, las cuales se puede resumir de la siguiente forma: Dentro de sus **actividades preventivas**, se fortalece la Transparencia de la Información Financiera y la supervisión. En sus **actividades correctivas**, se agiliza el procedimiento conciliatorio y se implementa un proceso de sanciones más efectivo.

Respecto de las nuevas atribuciones preventivas resaltan, en beneficio de los usuarios, aquellas encaminadas a elaborar programas educativos en materia de cultura financiera, intercambiar información con Banco de México sobre costos de productos, así como analizar y dictaminar sobre contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta de los diferentes productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado

Para el cumplimiento de lo anterior y de conformidad con la propia norma, se tendrá que elaborar un Reglamento de supervisión y una serie de disposiciones que tienen por objeto facilitar la terminación de operaciones con los bancos, evitar actividades que se aparten de las sanas prácticas financieras en el ofrecimiento de productos financieros y conocer realmente los costos de los principales productos y servicios que se ofrecen en el mercado financiero. En este sentido, hemos de aclarar que en los próximos seis meses emitiremos disposiciones referentes a:

Mecánica de terminación de operaciones financieras, Sanas prácticas en el ofrecimiento de productos y servicios financieros, Requisitos de las cuentas cuyo destino sea la asistencia social derivado de catástrofes naturales, Información para la publicidad de comisiones, Requisitos y términos para contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta, señalando aquellos contratos que deberán contar con autorización de CONDUSEF y lo que debe entenderse por operaciones masivas, Términos y forma de la publicidad y difusión del CAT. Además se elaborará el Reglamento de Supervisión que expedirá el Ejecutivo Federal.

Dentro de las nuevas atribuciones correctivas, las cuales se traducen en beneficios reales para los usuarios del sector financiero, están aquellas encaminadas a la posibilidad de solicitar mayor información para la debida integración de los expedientes y con ello conocer la verdad jurídica de la reclamación o consulta planteada.

Adicionalmente, sólo se podrán sustanciar los procedimientos de conciliación, la emisión de dictámenes técnicos y la defensoría legal en asuntos por cuantías inferiores a tres millones de UDIS (\$12.7 millones de pesos) en el caso de bancos y otras entidades, e inferiores a seis millones de UDIS (\$25.4 millones de pesos) para el caso de instituciones de seguros. Con lo anterior se atenderá debidamente al 99% de los asuntos que actualmente nos llegan al Organismo, descartando solo aquellos que, por su cuantía, deben ser atendidos en instancias puramente judiciales.

Por último, es preciso señalar varios puntos, Se reitera que, para el debido ejercicio de estas nuevas atribuciones, la CONDUSEF trabajará con los recursos mínimos necesarios para el correcto ejercicio de estas facultades. La CONDUSEF se convierte en un órgano supervisor de las atribuciones tendientes a la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, particularmente respecto de las instituciones otorgantes de financiamiento y crédito. Esta Comisión Nacional será la titular de la transparencia financiera. Las reformas ratifican nuestro compromiso con la educación financiera de todos los usuarios.

CAPITULO 2. DELEGACIÓN ESTATAL DE LA CONDUSEF EN SONORA

2.1.- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA EN CONDUSEF SONORA

El Artículo 29 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, señala que La Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

- ***Delegado Estatal de la CONDUSEF Región Norte***
- ***Subdelegada Estatal***
- ***Responsable del área de Dictamen Técnico Arbitraje***
- ***Responsable del área de Defensoría Legal Gratuita***
- ***Secretaria de CONDUSEF***
- ***Asesores Financieros***

2.2.- PROCESO DE ATENCION A USUARIOS (Ver Anexo 3)

En CONDUSEF se cuenta con un Proceso de Atención a Usuarios perfectamente definido en etapas de atención, el cual reviste una importancia estratégica, ya que todos los servicios proporcionados a los Usuarios son resultado del Proceso, por lo que debemos empeñarnos en que éste sea eficaz, eficiente y sujeto a una mejora continua

2.3.- ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA

Nuestro objetivo es atender y resolver sus consultas sobre los productos y servicios contratados o por contratar con los Bancos, Organizaciones Auxiliares del Crédito y Bursátiles. Los requisitos para realizar la Asistencia Técnica identificación oficial con fotografía, Describir claramente el asunto a tratar, Presentar documentación que acredite la contratación de un producto o servicio con la institución financiera (contrato, estado de cuenta, fichas de depósito y demás documentos relacionados con la consulta o inconformidad planteada). De ser el caso, presentar copia de la respuesta que recibió de la institución financiera.

2.4.-CONCILIACIÓN

Encontrar mediante el diálogo alternativas de solución para los conflictos que se presenten entre el usuario de servicios financieros y las INSTITUCIONES FINANCIERAS, participando CONDUSEF como mediador

Los requisitos para presentar la Audiencia de Conciliación son el escrito de reclamación debe contener: nombre, domicilio y número de teléfono, Si el trámite lo realiza el representante legal debe anotar el nombre y domicilio de éste, así como el documento en que conste dicho poder, Descripción del servicio que se reclama y la explicación detallada y cronológica de los hechos que originan la reclamación, Nombre de la Institución Financiera contra la que formula la reclamación. Se debe anexar los siguientes documentos: Una copia de identificación oficial con fotografía, La documentación que acredite la contratación del producto o servicio que origina la reclamación, (contratos, estados de cuenta y fichas de depósito por ejemplo). Un juego de copias simples de toda la documentación solicitada por cada institución financiera que esté involucrada en la reclamación.

2.5.- DICTAMEN TÉCNICO

Mantener informados a nuestros Usuarios, sobre los servicios que proporciona esta Comisión Nacional, es nuestra prioridad. Por esta razón, presentamos en la secuencia de este sitio, una breve explicación de los alcances del dictamen técnico y los funcionarios responsables de su atención. También ofrecemos un espacio de consulta dirigida a los Usuarios que tengan pendiente la atención de su solicitud y al público en general la posibilidad de plantear sus dudas sobre el servicio.

Requisitos para presentar la solicitud de dictamen técnico

Se deberá agotar el procedimiento conciliatorio ante esta Comisión Nacional, ya sea en oficina central o en Delegaciones Estatales.

La Institución Financiera deberá rechazar el arbitraje que le proponga esta Comisión Nacional.

La solicitud deberá presentarse por escrito en las oficinas de esta Comisión Nacional (Central y Delegaciones Estatales). También podrá presentarse, la referida solicitud en la audiencia de conciliación, debiendo quedar asentada la petición en el acta en que se dejen a salvo los derechos.

Proceso para dictamen técnico

La Dirección de Dictaminación es el área responsable de esta Comisión Nacional, de atender las solicitudes de emisión de dictamen técnico. Para tal efecto, recibe el expediente, tanto en la oficina central de esta Comisión Nacional como, en sus Delegaciones Estatales.

Se cuenta con 90 días hábiles (3 meses) para emitir el dictamen técnico o el acuerdo de improcedencia, a los que nos hemos referido anteriormente.

El proyecto de dictamen técnico o acuerdo de improcedencia se presenta a consideración y aprobación de los miembros del Comité de Dictámenes, quienes en su caso aprobarán su emisión.

2.6.- ARBITRAJE

Al no haber arreglado, las partes podrán, de mutuo acuerdo, elegir a la CONDUSEF ó a un tercero propuesto por ésta, como Árbitro de la Controversia.

La CONDUSEF con los elementos aportados por ambas partes, emite el “ Laudo”, Que es la resolución que pone fin al asunto, y en la cual se señala a quién Asiste la razón

2.7.- DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

La CONDUSEF brinda el servicio de Defensoría Legal Gratuita, a los usuarios de servicios financieros que lo soliciten, para lo cual cuenta con un cuerpo de abogados defensores, adscritos a la Dirección General de Defensoría Interventora y Consultiva.

El servicio se divide en las siguientes etapas:

Solicitud de Defensoría Legal Gratuita, Defensoría Legal Gratuita.

La primera etapa consiste en:

1. Recibir la solicitud de manera personal
2. Entregarla a un abogado defensor

Identificación oficial.- credencial para votar o pasaporte.

Comprobante de domicilio.- recibo de luz, teléfono, predio o agua.

Comprobante de ingresos.- recibo de honorarios, declaración de impuestos, o en su caso, un escrito detallando tu situación económica.

Documentos que se deben proporcionar en copia simple: Escritos de aclaración presentado a la institución financiera y respuesta de ésta; reclamación presentada ante CONDUSEF; actas de audiencia de conciliación e informes presentados por la institución financiera reclamada.

Si la problemática es **bancaria y de organizaciones auxiliares del crédito**, además: Contrato, estados de cuenta, cheques, pagares, tiras auditoras, según el caso.

Si la problemática es de **bursátil**: Contrato, estados de cuenta, comprobantes de depósito, carta confirmación, carta de instrucción, etc.

Si la problemática es de **seguros**: Carátula de la póliza de seguro, condiciones generales, recibo de pago de primas, aviso de siniestro, facturas, recibos de honorarios, etc.

Si la problemática es de **fianzas**: Contrato principal, póliza de fianza, aviso a la afianzadora y respuesta de la institución

Si la problemática es de **afore**: Contrato, estados de cuenta, número de seguridad social.

Una vez integrado el expediente, informaremos el número de Folio que se asignó y el nombre y teléfono del defensor que atenderá.

Con los documentos aportados, se determinará si existen los elementos legales para iniciar un juicio y si se cumple con el requisito de procedencia económica.

La respuesta sobre la procedencia o improcedencia de la Defensoría llegará al domicilio, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud y de la documentación requerida. Si la solicitud resultó procedente, se dará inicio a la segunda etapa, o sea, la Defensa Legal Gratuita, que consiste básicamente en el trámite ante la autoridad judicial.

CAPITULO 3.- MI EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO ASESOR FINANCIERO

3.1.-MI INGRESO

La Comisión Nacional Para la Protección y Defensa Para Los Usuarios de Servicios Financieros, es un Organismo público que depende de la Secretaria de

Hacienda y Crédito Público. Al permanecer con el mismo personal desde hace cinco años, en cuestión de personal no se encuentra con un gran número de empleados con base, por lo cual por cuestiones de ahorro (Ver Anexo 4) por eso se recurre a capacitar a los prestadores de servicio social, así como practicante profesionales, otorgando un apoyo económico y dando la autoridad como asesores financieros, después de cumplir varios requisitos como cursar los diplomados a distancia, mismos que son facilitados por esta comisión.

3.2.-MIS FUNCIONES Y OBJETIVOS

Mi función dentro de CONDUSEF es asesorar y fomentar la educación financiera a los usuarios de servicios financieros, con atención personalizada (Ver Anexo 5), atendiendo llamadas, otorgando material educativo (Ver Anexo 6), acudiendo a escuelas primarias para fomentar la educación financiera desde la niñez (Ver Anexo 7) , acudiendo a diferentes colonias de la ciudad, con el programa CONDUSEF en tu colonia, todo esto para atender las demandas de la sociedad (Ver Anexo 8), participando en la Semana Nacional Financiera la cual se realiza una vez al año, participación en la Vinculación en las ferias de CONDUSEF con Universidades, tal es el caso de la Universidad de Sonora en la Feria de Servicio Social (Ver Anexo 9), mantener la página web actualizada con las notas periodísticas y metas que se nos pide por mes a cada Delegación, (Ver Anexo 10), atendiendo las reclamaciones presentadas, así como dar seguimiento y concluir

los procesos administrativos y técnicos (Ver Anexo 11). Fomentar la Educación Financiera entre la población, buscando siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios de servicios y las instituciones financieras. Orientación sobre productos y servicios financieros, Para los que se incorporan al mercado laboral y del SAR, Para prevenir quebrantos patrimoniales e insolvencia, De interés para la población joven y para la que tiene medianos y bajos ingresos, Atención de reclamaciones.

3.3.-MI PAPEL COMO LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN CONDUSEF

Mi función en la administración pública es poner en contacto directo a la ciudadanía con el Poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, en cuestión de asistencia técnica, atención a ventanilla única, orientación a los usuarios de servicios financieros, gestión electrónica, y otras actividades llevadas a cabo en la delegación, las cuales ya comente anteriormente. Me llena de orgullo poder contribuir en apoyo a la sociedad brindando asesoría y soluciones a las problemáticas presentadas por los usuarios de todos los niveles sociales, económicos, religiosos, etc.

Como servidor público tengo oportunidad de apoyar a la sociedad, viendo las diferentes demandas y necesidades, que por la difícil etapa económica que

estamos pasando y la crisis a nivel mundial el sistema financiero ha tenido una mayor repercusión.

3.4.-COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

En los últimos años los usuarios enfrentan un nuevo reto: la reactivación del crédito y una gama más amplia de productos financieros. Es un hecho que, con respecto de 2002, el crédito al consumo ha sido el más dinámico al aumentar en 4.8 veces, mientras que el correspondiente a la vivienda se incrementó en 78%. De esta forma el crédito al consumo representa hoy día el 33% del saldo de la cartera vigente del sector privado, mientras 4 años atrás, su participación era del 15%. Por otra parte, la cartera de crédito vencida del sector privado en diciembre pasado se ubicó en 2.5% y al consumo en 4.5 %. Este comportamiento responde básicamente al producto de tarjeta de crédito (5.8%). Conclusiones Es muy importante empezar a relacionarse con las dependencias donde uno quiere ejercer como profesionista, para aprender y poner en práctica lo adquirido en la universidad, y que mejor que sea presentando nuestros servicios en las instituciones de gobierno.

3.5.-PROPUESTA

Propuesta para el manejo del ahorro social

Un escenario:

El ahorro social es una realidad inevitable, en México existe una enorme proliferación de organizaciones y cooperativas que al amparo de ordenamientos poco claros e imprecisos, operan bajo alguna denominación: Sociedad de Ahorro y Préstamo, Sociedad Cooperativa de Ahorro y Crédito, Caja Solidaria y Caja Popular. **Estas organizaciones administran el ahorro de cientos de miles de Usuarios de manera empírica**, lo cual ubica en una posición de riesgo su patrimonio y la estabilidad financiera nacional.

La falta de penetración de los servicios bancarios entre la población de bajos ingresos que habita en las zonas suburbanas y en las comunidades rurales, ha propiciado una fuerte expansión de las organizaciones financieras no bancarias que de modo supletorio han tratado de satisfacer las necesidades de esa población.

Adicionalmente, las organizaciones no bancarias ofrecen elevadas tasas de rendimiento, en comparación con los bancos que no han encontrado estrategias efectivas para incrementar la captación en el sector popular; los productos bancarios tradicionales ofrecen tasas de rendimiento ridículas ante los pequeños montos de cada depositante.

Situación legal

Se han realizado numerosos proyectos e iniciativas de ley para lograr una regulación efectiva, como la Ley para las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Actividades Conexas al Sector Financiero, la Ley del Ahorro y Crédito Popular, y la Ley de los Organismos Financieros del Sector Social de la Economía, entre otros proyectos elaborados por diversos partidos políticos, mismos que coinciden a nuestro juicio, en carecer de argumentos para aportar una solución integral a la problemática del ahorro social.

Ante la problemática de este sector, se obtuvo como respuesta la creación de **la figura de las Sociedades de Ahorro y Préstamo**, con la intención de regular este sector, misma que al cabo del tiempo **resultó ser un híbrido** entre la figura de las cooperativas y la de los bancos, sin lograr que en ella se incorporaran las Instituciones Financieras no reguladas.

Adicionalmente, ha existido una desconfianza generalizada sobre el hecho de que, el profundizar y buscar alternativas para el manejo del ahorro solidario, pudiera ocasionar un enfrentamiento con las instituciones bancarias; situación que no tiene por que existir ya que los bancos y las organizaciones que manejan el ahorro social, en realidad deben ubicarse no como competidores sino como participantes complementarios del sistema financiero dado que atienden nichos de mercados diferentes.

Comentarios generales

Las acciones realizadas en el ámbito del ahorro social, reflejan, siempre a nuestro juicio una confusión sobre la manera de regular a las organizaciones que manejan el ahorro social, ya que se ha buscado aplicar criterios de regulación similares a los bancos, al tiempo de aplicar principios cooperativistas en su funcionamiento. Esta combinación no ha demostrado viabilidad. Por lo anterior, se requiere, tomar como referencia nuevos paradigmas para lograr soluciones integrales.

La Propuesta: Qué hacer?

Debido a los cientos de miles de Usuarios involucrados y a los miles de millones de pesos que son administrados por las organizaciones financieras no bancarias, no reguladas, sin criterios, ni políticas, ni esquemas de protección definidos; resulta indispensable tomar decisiones y ejercer acciones que permitan evitar una crisis mayor en el manejo del ahorro social ya que ello, indudablemente ocasionaría trastornos al sistema financiero nacional.

Se requiere de una opción que permita encauzar adecuadamente los usos y costumbres de algo que ya existe y que a lo largo de varias décadas ha sido una exigencia de la población; para ello se plantea promover una nueva legislación **que tome en cuenta estos aspectos en la dinámica del ahorro social.**

Características del ahorro social

No son bancos, ni tampoco son cooperativas: Es necesario evitar la comparación de las organizaciones que manejan el ahorro social, como si se tratara de bancos pequeños, tampoco debe entenderse a estas organizaciones como cooperativas con sesgo de beneficencias. El origen y los propósitos de los bancos y de las cooperativas, difieren diametralmente de lo que se requiere para el manejo del ahorro social.

Solidaridad: El manejo de las organizaciones que manejan el ahorro social debe fundamentarse en la solidaridad, salvaguardar el patrimonio de los miembros de la comunidad al tiempo de promover alternativas de progreso en las regiones. La aplicación del concepto de solidaridad pretende los siguientes propósitos:

Subsanar las deficiencias existentes en materia de financiamiento. Favorecer en las propias comunidades en las que operen las organizaciones del ahorro social, la creación y consolidación de empresas y proyectos viables, concebidos, desarrollados, operados y administrados por los propios miembros de las comunidades y grupos sociales que tengan presencia en esa región. Promover el mejoramiento de capacidades empresariales y técnicas de quienes integran los proyectos y las empresas. Favorecer el desarrollo, adaptación y uso de tecnología apropiada a las condiciones sociales y ecológicas de cada región. Facilitar la integración de empresas y grupos sociales en cadenas productivas,

para promover su productividad y mejorar sus condiciones de participación en los mercados.

Corresponsabilidad: El personal capacitado y encargado de administrar estas organizaciones debe tener una compensación adecuada, pero también debe asumir la responsabilidad de la actividad que realiza dentro de una delimitación de funciones simplificada, precisa y eficaz para resguardar el ahorro social.

Autorregulación: Las entidades encargadas del ahorro social, en coordinación con la autoridad responsable deberán definir parámetros específicos: importe máximo de ahorros a recibir; destino, monto y garantías consideradas en los préstamos que otorguen, así como tasas de interés aplicables. Mediante el cumplimiento de estos indicadores y la difusión de los mismos, cada organización y sus miembros, podrán conocer de manera ágil y oportuna si la caja de ahorro está funcionando de manera adecuada o no.

Vigilancia: Para lograr una efectiva supervisión de este tipo de organizaciones, es indispensable aplicar una descentralización en materia de supervisión en la que la autoridad hacendaria actúe como coordinadora sectorial.

Respaldo Operativo: El funcionamiento de las cajas de ahorro, así como el de las iniciativas planteadas hasta ahora, ha omitido la aplicación de un aspecto clave en el funcionamiento de cualquier Institución Financiera; nos referimos al concepto de compensación operativa.

Como se mencionó anteriormente, los bancos deben ser considerados como algo diferente de las cajas de ahorro, sin embargo, en su funcionamiento esencial

ambos realizan un manejo de tesorería y es ahí donde surge una gran desventaja para las cajas de ahorro y en general para las organizaciones auxiliares del crédito; a diferencia de éstas, los bancos sí cuentan con un banco central que respalda las variaciones en los flujos operativos, que son característicos en cualquier entidad que realice actividades financieras; para las cajas de ahorro y organizaciones auxiliares del crédito, se ha supuesto que existen opciones de compensación (líneas de crédito, fondeo de socios, entre otras) pero en términos reales, no han resultado efectivas.

El ahorro social: eslabón del sistema financiero

Las instituciones que manejan el ahorro social deben entenderse como la puerta de entrada al sistema financiero para miles de personas que desean depositar productivamente sus excedentes de dinero por pequeños que éstos sean, así como disponer de préstamos para cubrir necesidades inmediatas.

La constancia en el ahorro y la experiencia de pago adquirida en este tipo de organizaciones debe servir como referencia para que posteriormente la persona interesada pueda ser canalizada como sujeto de crédito ante alguna organización auxiliar de crédito o en su caso ante algún banco, dependiendo de su experiencia y tipo de necesidades. Con esta finalidad **las cajas de ahorro** tendrían un papel como “inductoras” o formadoras de sujetos de crédito, con lo que sería factible que el Usuario pudiera escalar opciones financieras para atender sus necesidades

crecientes en materia de financiamiento en cantidades y plazos mayores. Adicionalmente las organizaciones que manejen el ahorro social, podrían funcionar como aliados naturales para que la banca de desarrollo canalice recursos a las micro y pequeñas empresas.

Si la persona interesada requiere depositar cantidades mayores, o necesita préstamos por montos superiores al límite establecido, o un mayor plazo de pago, necesariamente deberá ser orientada para que acuda a un banco o a una organización auxiliar de crédito dependiendo del caso, o bien canalizar la solicitud de apoyo financiero a la entidad central de las cajas de ahorro.

Para un eficaz funcionamiento de las cajas de ahorro, es indispensable contar con un organismo gubernamental o institución especializada como entidad centralizadora de las cajas de ahorro que respalde el funcionamiento de las mismas. En este sentido podría desarrollarse el concepto del Patronato del Ahorro Nacional con las adecuaciones administrativas necesarias, a fin de contar con una instancia formal que promueva una correcta administración del riesgo y compense los de flujos de tesorería.



Se plantea que la caja central sea la entidad gubernamental encargada de canalizar los apoyos crediticios en aquellos casos en que el monto solicitado por el Usuario, supere los montos máximos que una caja de ahorro puede otorgar.

La caja central como agente financiero del Gobierno Federal podría dar atención a las cajas de ahorro. Tomando en cuenta las particularidades y la responsabilidad que implica el manejo del ahorro social, esta nueva opción podría contar con un esquema financiero o portafolio de inversión que con el apoyo de instrumentos derivados permita **asegurar rendimientos reales a los depositantes** de las cajas de ahorros, así como volver más eficiente el rendimiento de las captaciones canalizadas por las cajas de ahorro. De la misma forma se plantea que la caja central concentre las acciones judiciales en la recuperación de cartera en aquellos casos en que alguna caja de ahorro así lo requiera **aplicando un tratamiento individualizado para cada Usuario, evitando que la problemática de algún Usuario de la caja de ahorro se**

multiplique o contamine al resto de la comunidad que participa en la caja de ahorro en la que se suscite la problemática.

La función de la caja central como entidad financiera de segundo piso se considera indispensable para consolidar la operación de estas organizaciones.

Para regularizar el funcionamiento de las cajas de ahorro y que cuenten con el respaldo de una entidad centralizada como la caja central **se requiere estandarizar la conformación, forma de organización, procedimientos operativos y parámetros de desempeño de las cajas de ahorro** que se inclinen a participar en este esquema. Sólo de esta manera sería factible acreditar el funcionamiento de las cajas de ahorro y poder así valorar de manera uniforme la cartera de cada organización.

Las cajas de ahorro que se apeguen a este esquema propuesto deberán contar con una certificación expedida por la caja central y ésta deberá ser anunciada por cada caja que la ostente ante su clientela. De manera oficial sería ventajoso informar que todas aquellas cajas de ahorro y demás organizaciones que no cuenten con esta certificación estarían operando al margen de cualquier regulación y por tanto no cuentan con ningún tipo de respaldo gubernamental.

Ventajas que se obtendrían con una estandarización de las cajas de ahorro:

Estandarización del proceso operativo

Establecer criterios uniformes para recibir depósitos y otorgar créditos hasta determinada cantidad para satisfacer necesidades inmediatas de miembros de la comunidad de cada caja de ahorro. Mediante indicadores del desempeño operativo, la caja central podrá monitorear estrechamente el desempeño de cada caja de ahorro social.

Respuesta oportuna

Mejorar la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los prospectos, valiéndose para ello de criterios de elegibilidad y herramientas de apoyo (pre diagnósticos, modelos para métricos) en cada fase del proceso, lo que también contribuye a sustentar el análisis de viabilidad de las solicitudes de apoyo financiero que reciban.

Bibliografía

ABC de Educación Financiera (Material CONDUSEF)

Acceso a la página de soporte técnico de la CONDUSEF

Base de datos de la CONDUSEF

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Material del diplomado de Cultura Financiera – impartido a distancia

Medios de comunicación impresos: Imparcial, Entre todos, E hui.

Página web de CONDUSEF: [www. condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Volantes de CONDUSEF

ANEXOS

Anexo 2

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 15-06-2007

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, 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 DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1o.- La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

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

I. Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

II. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

III. Comisiones Nacionales, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras,

instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, 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.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

Segundo párrafo (Se deroga).

Párrafo adicionado DOF 05-01-2000. Derogado DOF 12-05-2005

V. Junta, a la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional;

VI. Presidente, al titular de la Comisión Nacional;

VII. Estatuto Orgánico, al estatuto orgánico de la Comisión Nacional;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VIII. Secretaría, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

IX. Defensor, en singular o plural a la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios.

Artículo 3o.- Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.

Artículo 4o.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Párrafo reformado DOF 05-01-2000

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.

Párrafo reformado DOF 05-01-2000

La Comisión Nacional podrá elaborar programas educativos en materia de cultura financiera y proponerlos a las autoridades competentes.

Párrafo adicionado DOF 15-06-2007

Artículo 6o.- El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría, podrá interpretar para

efectos administrativos los preceptos de esta Ley.

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

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

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 8o.- La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y las Instituciones Financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.

Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente.

La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su

voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

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 de crédito.

Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

Artículo reformado DOF 15-06-2007

Artículo 9o.- Las relaciones de trabajo entre la Comisión Nacional y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, y las condiciones generales de trabajo que al efecto se determinen. Los trabajadores de la Comisión Nacional quedan incorporados al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

TÍTULO SEGUNDO

DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO I

DE LAS FACULTADES DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 10.- La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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 apearse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley.

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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 técnicos de conformidad con esta Ley.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales o se substancien mediante procedimientos arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;

Fracción reformada DOF 12-05-2005

VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras;

Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.

Párrafo adicionado DOF 05-01-2000

VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

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

X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;

Fracción reformada DOF 12-05-2005

XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

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

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;

Fracción reformada DOF 15-06-2007

XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;

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

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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

Fracción reformada DOF 05-01-2000

XX. Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere

esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa.

Fracción reformada DOF 05-01-2000

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

XXII. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;

XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;

XXIV. Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y

XXVI. 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.

Fracción adicionada DOF 12-05-2005

- Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;

Fracción adicionada DOF 15-06-2007

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

Fracción reformada DOF 15-06-2007 (reubicada)

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

Artículo 13.- La Comisión Nacional deberá guardar estricta reserva sobre la información y documentos que conozca con motivo de su objeto, relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones llevadas a cabo por las Instituciones Financieras. Solamente en el caso de que dicha información o documentos sean solicitados por la autoridad judicial, en virtud de providencia

dictada en juicio en el que el titular sea parte, la Comisión Nacional estará legalmente facultada para proporcionarlos.

Artículo 14.- Los servidores públicos de la Comisión Nacional serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación de la reserva o secreto a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 15.- La Comisión Nacional y sus servidores públicos, según sea el caso, estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen en caso de revelación del secreto bancario, fiduciario o bursátil, en términos de la legislación aplicable.

CAPÍTULO II

DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 16.- La Comisión Nacional contará con una Junta de Gobierno, así como con un Presidente, a quienes corresponderá su dirección y administración, en el ámbito de las facultades que la presente Ley les confiere.

Artículo 17.- La Junta estará integrada por un representante de la Secretaría, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente quien asistirá con voz pero sin voto. Cada uno de los integrantes de la Junta contará con su respectivo suplente, quien deberá tener el nivel inmediato inferior. Será presidida por el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 18.- La Junta designará a un secretario y un prosecretario, los cuales deberán ser servidores públicos de la Comisión Nacional y no podrán desempeñar funciones diferentes a las de su encargo.

Artículo 19.- La Junta sesionará seis veces al año, pudiendo reunirse de manera extraordinaria cuando así se considere necesario, previa convocatoria que haga el secretario de la Junta a solicitud de cualquiera de sus miembros. Dichas sesiones se efectuarán con la asistencia de por lo menos cinco de los miembros de la Junta.

Artículo 20.- Las resoluciones en las sesiones de la Junta requerirán del voto aprobatorio de la mayoría de los presentes, teniendo voto de calidad en caso de empate el presidente de la Junta, o en su caso, quien presida la sesión.

Artículo 21.- El secretario de la Junta deberá enviar a los miembros de la misma, con una antelación no menor de siete días hábiles a la celebración de las sesiones, el orden del día acompañado de la información y documentación correspondientes, que les permita el conocimiento de los asuntos que se vayan a tratar.

En caso de urgencia, a propuesta del Presidente, el secretario de la Junta podrá convocar a los miembros de ésta con una antelación de veinticuatro horas.

Artículo 22.- Corresponde a la Junta:

- I. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios;
- II. Publicar, en caso de que lo determine necesario, las bases y criterios a que se refiere la fracción anterior;

III. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el Presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;

IV. Publicar, cuando lo estime necesario, las recomendaciones hechas a las Instituciones Financieras cuando ello contribuya a la creación de una cultura financiera y a la protección de los intereses de los Usuarios;

V. Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;

VI. Aprobar su Estatuto Orgánico, así como expedir las normas internas necesarias para el funcionamiento de la misma;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VII. Resolver respecto de la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;

VIII. Examinar y, en su caso, aprobar los informes generales y especiales que debe someter a su consideración el Presidente, sobre las labores de la Comisión Nacional;

IX. Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;

X. Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la Comisión Nacional deba celebrar con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestaciones de servicios relacionados con bienes muebles. El Presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban

intervenir de conformidad con el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad, sujetándose a las directrices que fije la Junta;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

XI. Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;

XII. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;

XIII. Aprobar las Condiciones Generales de Trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;

XIV. Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, a propuesta de éste;

XV. Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquiera otra dependencia, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Nacional requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles de organismos descentralizados que la Ley General de Bienes Nacionales considere como del dominio público de la Federación;

XVI. Aprobar los lineamientos para la evaluación de los programas y campañas publicitarias que las Instituciones Financieras pretendan realizar para efecto de dar a conocer sus operaciones o servicios;

XVII. Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;

XVIII. Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;

XIX. Establecer los parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a que se refiere esta Ley;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

XX. Requerir al Presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;

XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios;

XXII. Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;

XXIII. Resolver sobre otros asuntos que el Presidente someta a su consideración,
y

XXIV. Las demás facultades que le confieran otros ordenamientos.

Artículo 23.- El Presidente será designado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 24.- El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

I. Ser ciudadano mexicano;

II. Tener título profesional a nivel Licenciatura;

III. Haber ocupado, por lo menos durante tres años, cargos de decisión en materia financiera;

IV. No desempeñar cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las Instituciones Financieras. 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;

V. No tener litigio pendiente con la Comisión Nacional;

VI. 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 encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano, y

VII. Ser de reconocida competencia y honorabilidad.

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

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

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

II. Ejecutar los acuerdos de la Junta;

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

IV. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional;

V. Suscribir y negociar títulos de crédito, así como realizar operaciones de crédito;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VI. Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente;

VII. Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. Para el otorgamiento y validez de estos poderes, bastará la comunicación oficial que se expida al mandatario por el propio Presidente;

VIII. Solicitar la aprobación de la Junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes;

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

X. Presentar anualmente los presupuestos de la Comisión Nacional, los cuales una vez aprobados por la Junta, serán sometidos a la autorización de la Secretaría;

XI .Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta;

XII. Informar a la Junta sobre el ejercicio del presupuesto de la Comisión Nacional;

XIII. Informar a la Junta, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas;

XIV. Proponer a la Junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente;

XV. Nombrar y remover al personal de la Comisión Nacional;

XVI. Presentar a la Junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la Comisión Nacional y con las atribuciones de sus unidades administrativas;

XVII. Presentar o proponer los documentos o proyectos que respectivamente correspondan, para la aprobación o determinación de la Junta a que se refieren las diversas fracciones del artículo 22 de esta Ley;

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, y

XIX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

El Presidente ejercerá sus funciones directamente o mediante acuerdo delegatorio, a través de los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la Comisión Nacional, salvo aquéllas a las que se refiere el artículo siguiente. Los acuerdos por los que se deleguen facultades serán publicados en el Diario Oficial de la Federación.

Artículo 27.- Son facultades indelegables del Presidente las señaladas en las fracciones VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVI del artículo anterior. Sin perjuicio de lo anterior, el Presidente podrá delegar en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, el encargo de notificar los acuerdos de la Junta.

TÍTULO TERCERO

DE LA ORGANIZACIÓN Y PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO I

DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 28.- El Presidente, para el cumplimiento de las facultades que esta Ley y demás disposiciones le atribuyen, será auxiliado por los funcionarios que determine el Estatuto Orgánico.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 30.- En ausencias temporales del Presidente, será suplido por los Vicepresidentes en el orden que el Estatuto Orgánico señale.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 31.- 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 32.- Como auxiliar de la Comisión Nacional, funcionarán un Consejo Consultivo Nacional para la Protección de los Intereses de los Usuarios, así como los demás Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que, en su caso, considere necesario la Junta.

CAPÍTULO II

DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 33.- El Consejo Consultivo Nacional estará integrado por el Presidente quien lo presidirá, así como por dos representantes de la Secretaría, un representante por cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes de las Instituciones Financieras y tres más de los Usuarios.

Los Consejos Consultivos Regionales estarán integrados por los Delegados Regionales o, en su caso, Estatales de la Comisión Nacional, así como por los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los Usuarios y de las Instituciones Financieras que sean necesarios para el desempeño de las funciones específicas.

Artículo 34.- El Consejo Consultivo Nacional sesionará por lo menos dos veces al año; los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que en su caso

instale la Junta, sesionarán por lo menos una vez al año. El Presidente o el Delegado, según corresponda, podrá invitar a las sesiones de trabajo de los Consejos Consultivos, a las asociaciones de Instituciones Financieras y a las organizaciones de Usuarios, directamente vinculadas con el tema de la sesión.

Artículo 35.- Los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

I. Opinar ante la Comisión Nacional sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;

II. Elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la Comisión Nacional;

III. Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;

IV. Opinar ante la Comisión Nacional en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;

V. Proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la Comisión Nacional con base en los lineamientos que expidan, en sus respectivos ámbitos de competencia, la Junta y el Presidente;

VI. Resolver o, en su caso, emitir opinión respecto de los asuntos que sean sometidos a su consideración, y

VII. Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

Artículo 36.- Los Consejos Consultivos sesionarán por materia, debiendo convocarse a sus sesiones exclusivamente a las personas vinculadas con el tema a tratar en ellas.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 37.- El Consejo Consultivo Nacional podrá conocer de los asuntos que traten los Consejos Consultivos Estatales, Regionales o Locales, cuando a su juicio, la importancia de dichos asuntos así lo amerite.

Artículo 38.- Las demás disposiciones relativas a la organización y funcionamiento de los Consejos Consultivos, se establecerán en el Estatuto Orgánico.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

CAPÍTULO III

DE LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 39.- Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo designará un Comisario Público Propietario y uno Suplente, quienes actuarán ante la Junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este Capítulo.

Artículo 40.- Los Comisarios Públicos a que se refiere el artículo anterior, evaluarán el desempeño general y por funciones de la Comisión Nacional y están

facultados para solicitarle la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 41.- La Comisión Nacional contará con un órgano de control interno que será parte integrante de su estructura orgánica. Las acciones que lleve a cabo dicho órgano de control, tendrán por objeto apoyar la función directiva y promover el mejoramiento de gestión de la Comisión Nacional.

Artículo 42.- El órgano de control interno de la Comisión Nacional tendrá las facultades que señalen las disposiciones legales aplicables, el Estatuto Orgánico y demás ordenamientos. Desarrollará sus atribuciones conforme a los lineamientos que emita la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, de la cual dependerá su Titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 43.- El Congreso de la Unión podrá solicitar a la Comisión que le envíe la información que requiera acerca del desarrollo de sus actividades. La Comisión, previa aprobación de la Junta de Gobierno, y por conducto de la Secretaría, enviará la información requerida.

CAPÍTULO IV

DEL PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 44.- El patrimonio de la Comisión Nacional está constituido por:

- I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones;
- II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;
- III. El producto de las sanciones pecuniarias derivadas de la aplicación de esta Ley;
- IV. Los bienes muebles e inmuebles que la Federación transfiera a la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, así como aquéllos que adquiriera la propia Comisión Nacional y que puedan ser destinados a los mismos fines;
- V. Los intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que se obtengan de las inversiones que haga la Comisión Nacional, en los términos de las disposiciones legales, y
- VI. Cualquier otro ingreso respecto del cual la Comisión Nacional resulte beneficiario.

Artículo 45.- La Comisión Nacional se considera de acreditada solvencia y, por lo tanto, no estará obligado a constituir depósitos o fianza legal de ninguna clase, o cualquiera otra garantía, ni aun tratándose del juicio de amparo.

TÍTULO CUARTO

DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

CAPÍTULO I

DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 46.- La Comisión Nacional tendrá a su cargo el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuya organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

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

Independientemente de lo anterior, las autoridades competentes, la Secretaría, las Comisiones Nacionales y las Instituciones Financieras, deberán proporcionar a la Comisión Nacional, la información adicional que ésta les solicite y que sea necesaria para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 48.- La omisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades previstas, en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

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

I. Copia de la escritura constitutiva de la Institución Financiera y sus reformas o modificaciones;

II. Copia del documento que acredite a los administradores o a los representantes legales de la Institución Financiera, y

III. Copia de la autorización expedida por la autoridad competente, para operar como Institución Financiera, de los documentos en los que conste el cambio de denominación o de domicilio social, su fusión, escisión o transformación o la revocación o liquidación de la misma, así como de cualquier acto que, a juicio de la Comisión Nacional, pudiera afectar de manera sustancial la operación o funcionamiento de la Institución Financiera.

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo adicionado DOF 05-01-2000

CAPÍTULO II

DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 51.- Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.

Artículo 52.- A efecto de cumplir con el objetivo señalado en el artículo anterior, la Comisión Nacional podrá solicitar a las Instituciones Financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen a los Usuarios.

Artículo 53.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto en los términos y plazos que ésta señale, en caso contrario, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

Artículo reformado DOF 15-06-2007

Artículo 54.- La Comisión Nacional informará al Público, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella, en contra de cada una de las Instituciones Financieras. La información será global, sin identificar a los Usuarios involucrados.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 55.- De igual forma, la Comisión Nacional podrá proporcionar información a las Instituciones Financieras relacionada con las reclamaciones por parte de los

Usuarios, acerca de los servicios que aquéllos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos Usuarios.

Artículo 56.- Como una medida de protección al Usuario, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá a las Instituciones Financieras, modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados en sus diversas operaciones, en términos de lo dispuesto en la fracción XVIII, del artículo 11 de esta Ley.

Se entenderá por contrato de adhesión, para efectos de esta Ley, aquél elaborado unilateralmente por una Institución Financiera, cuyas estipulaciones sobre los términos y condiciones aplicables a la contratación de operaciones o servicios sean uniformes para los Usuarios.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 57.- La revisión que, en su caso, se haga de los contratos de adhesión, tendrá por objeto determinar que se ajusten a los ordenamientos correspondientes y a las disposiciones emitidas conforme a ellos, así como verificar que dichos documentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a los Usuarios conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes.

Artículo 58.- De igual forma, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, a efecto de que éste pueda informar a los Usuarios sobre dichas características.

Artículo 59.- Asimismo, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste

haya contratado con las Instituciones Financieras, en términos de lo dispuesto por la fracción XIX del artículo 11 de esta Ley.

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

Cuando derivado de las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros, la Comisión Nacional detecte deficiencia de alguna operación o servicio financiero, lo hará del conocimiento de la Comisión Nacional supervisora correspondiente.

Artículo adicionado DOF 15-06-2007

Artículo 59 Bis 1.-La Comisión Nacional podrá realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de esta Ley, para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

De haberse logrado un arreglo entre el Usuario y la Institución Financiera, la Comisión Nacional deberá asentar en un acuerdo los compromisos adquiridos, y

dejando constancia en el mismo que la Institución Financiera acreditó el cumplimiento a lo acordado.

En caso contrario, el usuario podrá presentar su reclamación, en términos de lo previsto por el artículo 63 de esta Ley.

Artículo adicionado DOF 15-06-2007

TÍTULO QUINTO

DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

CAPÍTULO I

DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

Artículo 61.- La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

Fracción reformada DOF 05-01-2000

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

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

La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

Artículo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

Artículo reformado DOF 12-05-2005

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

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

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

Tratándose de instituciones de fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la Institución tuviere de éste o de su representante legal.

Párrafo adicionado DOF 05-01-2000

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

Párrafo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

I. 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.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005 y 15-06-2007

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

Párrafo adicionado DOF 15-06-2007

IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del

usuario con base en los elementos con que cuente, y para los efectos de la emisión del dictamen técnico en su caso a que se refiere la fracción VII siguiente;

Fracción reformada DOF 15-06-2007

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia

de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

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

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

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

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

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

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

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

La Comisión contará con un término de noventa días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación,

será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

Fracción reformada DOF 12-05-2005

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, y dará aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos

ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a 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. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

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 el pasivo contingente o la reserva técnica.

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

Fracción reformada DOF 05-01-2000

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

La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 70.- En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 71.- Las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la Comisión Nacional en las que se presente una reclamación, estarán facultadas para substanciar el procedimiento conciliatorio y, en su caso, arbitral acogido por las partes, hasta la formulación del proyecto de laudo.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 72.- Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

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.

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

Artículo adicionado DOF 05-01-2000

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

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

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

Artículo adicionado DOF 05-01-2000

CAPÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN ESTRICTO DERECHO

Artículo 73.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

Para todo lo no previsto en el procedimiento arbitral se aplicará supletoriamente el Código de Comercio.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 74.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas,

formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 75.- El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes:

Párrafo reformado DOF 05-01-2000

I. La demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

II. La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado acompañar a dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

III. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de

quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio;

Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

IV. Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente, para que los haga llegar a su destino, para lo cual tendrá la carga de gestionar su diligenciación con la debida prontitud.

En este caso cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

V. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;

VI. Una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso de que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos del reclamante;

VII. Los términos serán improrrogables, se computarán en días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas;

VIII. Se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617, y

IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.

Artículo 76.- La Comisión Nacional tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Para tal efecto, podrá valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier objeto o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que la de que las pruebas no estén prohibidas por la ley ni sean contrarias a la moral. Las autoridades administrativas, así como los tribunales deberán auxiliarle en la esfera de su competencia.

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

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

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 78.- El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.

Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

Artículo 79.- Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.

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

Los convenios celebrados ante la Comisión Nacional tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 81.- En caso de que el laudo emitido condene a la Institución Financiera y una vez que quede firme, ésta tendrá un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación para su cumplimiento o ejecución.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

Si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, la Comisión Nacional enviará el expediente al juez competente para su ejecución.

Las autoridades administrativas y los tribunales estarán obligados a auxiliar a la Comisión Nacional, en la esfera de su respectiva competencia. Cuando la Comisión Nacional, solicite el auxilio de la fuerza pública, las autoridades competentes estarán obligadas, bajo su más estricta responsabilidad, a prestar el auxilio necesario con la amplitud y por todo el tiempo que se requiera.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 82.- La Comisión Nacional, para el desempeño de las facultades establecidas en este Capítulo, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

I. Multas, en los términos señalados en esta Ley, y

II. El auxilio de la fuerza pública.

Artículo 83.- Tratándose de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, así como de Instituciones de Fianzas, en caso de no ejecución del laudo, se ordenará el remate de valores invertidos conforme a las Leyes respectivas.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 84.- Para verificar el cumplimiento de los laudos, la Comisión Nacional requerirá al director general o al funcionario que realice las actividades de éste, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado o restituido el servicio financiero demandado, en los términos del artículo 81, las prestaciones a que hubiere sido condenada la Institución Financiera; en caso de omitir tal comprobación, la Comisión Nacional impondrá a la propia Institución Financiera una multa que podrá ser hasta por el importe de lo condenado o bien la

establecida en el artículo 94, fracción VII y requerirá nuevamente a dicho funcionario para que compruebe el cumplimiento puntual dentro de los quince días hábiles siguientes. Si no lo hiciera, se procederá en términos del artículo 81 y, en su caso, resultarán aplicables las disposiciones relativas a desacato de una orden judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, la parte afectada podrá solicitar a la Comisión Nacional el envío del expediente al juez competente para su ejecución, la cual realizará conforme a lo previsto en su propia ley.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

TÍTULO SEXTO

DE LA DEFENSA DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DEFENSA LEGAL DE LOS USUARIOS

Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.

La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro.

Párrafo adicionado DOF 05-01-2000. Reformado DOF 12-05-2005

Artículo 86.- Para los efectos del artículo anterior, la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.

Artículo 87.- Los Usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante la Comisión Nacional que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses.

Artículo 88.- En caso de estimarlo necesario, la Comisión Nacional podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el Usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al Usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno.

Artículo 89.- Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta.

Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.

Artículo 90.- Los Defensores tienen las siguientes obligaciones:

- I. Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios;
- II. Hacer uso de todos los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;
- III. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los Usuarios;
- IV. Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;
- V. Llevar un registro y expediente de todos y cada uno de los casos que le sean asignados;
- VI. Rendir mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes próximo anterior correspondiente, en el que se consignen los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos, y
- VII. En general, llevar a cabo todas aquellas acciones que coadyuven a la mejor orientación jurídica y defensa legal de los Usuarios.

Artículo 91.- Los Defensores, durante el tiempo que desempeñen dicho cargo, no podrán dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades docentes.

Artículo 92.- En caso de que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses para el Defensor asignado por la Comisión Nacional, aquél

deberá excusarse para hacerse cargo del mismo, y solicitar la asignación de otro Defensor.

TÍTULO SÉPTIMO

DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I

DE LAS SANCIONES

Artículo 93.- El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, en el momento de cometerse la infracción de que se trate.

Párrafo reformado DOF 05-01-2000

La imposición de sanciones no relevará al infractor de cumplir con las obligaciones, o regularizar las situaciones que motivaron las multas.

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

I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;

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 y 58 de esta Ley;

III. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente:

a) Los documentos, elementos o información específica solicitados en términos del artículo 67;

b) El informe a que se refieren las fracciones II y III 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) La información adicional a que se refiere la fracción VI del artículo 68.

Fracción reformada DOF 12-05-2005

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 superior al monto antes señalado, la sanción será de diez mil unidades de inversión;

Fracción reformada DOF 15-06-2007

V. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

VI. Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera:

- Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley;
- Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley.

Fracción reformada DOF 15-06-2007

VII. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;

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;

IX. La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley.

Párrafo reformado DOF 05-01-2000

X. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que utilice con los Usuarios cualesquier contrato de adhesión que no esté inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de las Instituciones Financieras, previsto en esta Ley.

Fracción adicionada DOF 15-06-2007

XI. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.

Fracción adicionada DOF 15-06-2007

XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la persona que envíe cualesquier publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezca una Institución Financiera 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 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.

Fracción adicionada DOF 15-06-2007

XIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.

Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.

Fracción adicionada DOF 15-06-2007

En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

Artículo 95.- Cuando la Comisión Nacional, además de imponer la sanción respectiva, requiera al infractor para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o para que normalice la operación irregular motivo de la sanción y éste incumpla, sancionará este hecho como reincidencia.

Artículo 96.- Para poder imponer la multa que corresponda, la Comisión Nacional deberá oír previamente a la Institución Financiera presuntamente infractora, dentro del plazo que fije la propia Comisión Nacional y que no podrá ser inferior a cinco días hábiles y tener en cuenta las condiciones económicas de la misma, la gravedad de la falta cometida, así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Ley.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 97.- Las multas deberán ser pagadas por la Institución Financiera sancionada, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando como resultado de la interposición de algún medio de defensa la multa resulte confirmada total o parcialmente, su importe se actualizará en términos del Código Fiscal de la Federación y deberá ser cubierta dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva. En caso de que las multas no sean cubiertas oportunamente por los infractores, se harán efectivas a través de la Secretaría.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 98.- Lo dispuesto en el presente Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a ésta u otras leyes fueren aplicables por la Comisión Nacional, respecto de otras infracciones o delitos, ni respecto a otras sanciones que corresponda imponer a otras autoridades financieras y demás autoridades competentes.

CAPÍTULO II

DE LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO

Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquellas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se imponga una sanción.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005, 07-07-2005, 06-06-2006

La interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Párrafo adicionado DOF 07-07-2005

Artículo 100.- El recurso de revisión se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida. Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente y será resuelto por el Presidente o por el área de la Comisión Nacional que éste determine.

Artículo 101.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido admitido;

III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;

IV. Que no afecten intereses de terceros en términos de esta Ley, salvo que se garanticen éstos en el monto que fije la Comisión Nacional, y

V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

Artículo 102.- En el escrito en que la parte afectada interponga el recurso, deberán expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause, y se acompañarán u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes.

Artículo 103.- Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de cinco días hábiles ni mayor de diez para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Artículo 104.- Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, la autoridad competente desechará por improcedente el recurso interpuesto. Si se omitieran las pruebas, se tendrán por no ofrecidas. La resolución del recurso de revisión podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado, y deberá ser emitida en un plazo no superior a los treinta días hábiles.

Artículo 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 97. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

Artículo reformado DOF 12-05-2005

Artículo 106.- Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.

Artículo 107.- La solicitud de condonación de multas impuestas por la Comisión Nacional, deberá presentarse por escrito ante el Presidente, el cual resolverá sobre la procedencia o no de la misma.

Artículo 108.- Si el Presidente considera procedente la solicitud para la condonación de multas, presentará ante la Junta el proyecto correspondiente para su aprobación, de conformidad con la fracción XVIII del artículo 22 de esta Ley. Cuando la condonación se niegue, su importe se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación, y deberá ser cubierto dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que se notifique al infractor la resolución correspondiente. Contra la resolución que emita la Junta no procederá recurso alguno.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Ley entrará en vigor noventa días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Se derogan los artículos 119 y 120 de la Ley de Instituciones de Crédito; 102 y 103 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; 87 y 88 de la Ley del Mercado de Valores; 45 de la Ley de Sociedades de Inversión; la fracción XI del artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; la fracción XII del artículo 5o., 109 y 110 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y la fracción X del artículo 4o. de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como las demás disposiciones que se opongan a la presente Ley.

TERCERO.- Para los efectos de los artículos 72 y 83 de esta Ley, las menciones a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los artículos 135 y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y 93 y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, se deberán entender referidas a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CUARTO.- Los procedimientos que las Comisiones Nacionales lleven a cabo para la protección de los intereses del público en lo individual, y que hasta la fecha de entrada en vigor de esta Ley estén en curso, serán concluidos de manera definitiva por la Comisión Nacional, de conformidad con las disposiciones que se encontraran vigentes al momento de iniciarse el procedimiento.

QUINTO.- La Secretaría llevará a cabo los trámites y acciones necesarias para que los recursos humanos, materiales y financieros de las Comisiones Nacionales, relacionados con las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, sean traspasados al mismo. Dicho traspaso incluirá mobiliario, vehículos, instrumentos, aparatos, maquinaria, archivos y, en general, el equipo que las Comisiones Nacionales hayan utilizado para la atención de los asuntos a su cargo.

SEXTO.- El personal de las Comisiones Nacionales que en aplicación de la presente Ley pase a formar parte de la Comisión Nacional, en ninguna forma resultará afectado en sus derechos laborales adquiridos.

SÉPTIMO.- El Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere el Título Cuarto, Capítulo I, de esta Ley, deberá quedar constituido dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que esta Ley entre en vigor.

OCTAVO.- La Secretaría, realizará los trámites que sean necesarios para que la Comisión Nacional quede comprendido en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 1999.

NOVENO.- La instalación de la primera Junta de Gobierno a la que se refiere el artículo 16 deberá concretarse en los siguientes términos:

I. La Secretaría, el Banco de México y las Comisiones Nacionales, deberán designar a sus representantes, y el Secretario de Hacienda y Crédito Público al Presidente de la Comisión;

II. Los representantes a que se refiere la fracción anterior deberán emitir las bases sobre las cuales se procederá a la integración e instalación del Consejo Consultivo Nacional, dentro de un plazo no mayor de 30 días; y,

III. Los integrantes de la Junta de Gobierno a que se refiere la fracción I de este artículo deberán proceder a la integración del Consejo Consultivo Nacional, en los términos de las bases señaladas en la fracción anterior, en un plazo no mayor de quince días a partir de la emisión de las bases a que se refiere la fracción II de este artículo y dicho Consejo Consultivo designará a los integrantes del mismo, que formarán parte de la Junta de Gobierno.

DECIMO.- Se derogan todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

México, D.F., a 13 de diciembre de 1998.- Dip. Luis Patiño Pozas, Presidente.- Sen. José Ramírez Gamero, Presidente.- Dip. Espiridión Sánchez López, Secretario.- Sen. Gabriel Covarrubias Ibarra, 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 los treinta y un días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.- Ernesto Zedillo Ponce de León.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Francisco Labastida Ochoa.- Rúbrica.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS DE DECRETOS DE REFORMA

DECRETO por el que se reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000

ARTÍCULO PRIMERO.- Se reforman y adicionan las siguientes disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros: Se REFORMAN los artículos 2o. fracciones I, II, IV y VII; 4o.; 5o.; 7o.; 11 fracciones II, III, IV, VI, XVIII, XIX, XX y XXIV; 22 fracciones VI, X y XIX; 26 fracción V; 28; 29; 30; 36; 38; 42; 46; 47; 49 fracción III; 54; 56; 61; 63 fracciones IV y V; 65; 68 primer párrafo y fracciones III, VI, VII y X; 69; 70; 71; 72; 73; 74; 75 primer párrafo y fracciones I, II, III y IV; 77; 80; 81; 83; 84; 93 primer párrafo; 94 primer párrafo y fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX; 96 y 97; se ADICIONAN los artículos 7 segundo párrafo; 47 segundo párrafo; 50 Bis; 67 segundo párrafo; 69 segundo párrafo; 72 Bis; 72 Ter; 73 segundo párrafo; 77 segundo párrafo; 81 segundo y tercer párrafos; y 85 segundo párrafo, para quedar como sigue:

.....

TRANSITORIOS

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

SEGUNDO.- En tanto se expide el Estatuto Orgánico a que se refiere esta Ley, continuará vigente en todos sus términos el Reglamento Interior.

TERCERO.- Todos aquellos procedimientos en que intervenga la Comisión Nacional o alguna de sus unidades administrativas y que hasta la fecha de entrada en vigor de este Decreto estén en curso, serán concluidos de manera definitiva, de conformidad con las disposiciones que se encontraban vigentes al momento de iniciarse el procedimiento.

CUARTO.- Las Instituciones Financieras deberán constituir las Unidades Especializadas a que se refiere el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto.

QUINTO.- La Comisión Nacional contará con un plazo de 120 días hábiles para la expedición y publicación en el Diario Oficial de la Federación, a que hace referencia el primer párrafo del artículo 72 Bis.

México, D.F., a 11 de diciembre de 1999.- Dip. Francisco José Paoli Bolio, Presidente.- Sen. Dionisio Pérez Jácome, Vicepresidente en funciones.- Dip. Francisco J. Loyo Ramos, Secretario.- Sen. Porfirio Camarena Castro, Secretario.- Rúbricas".

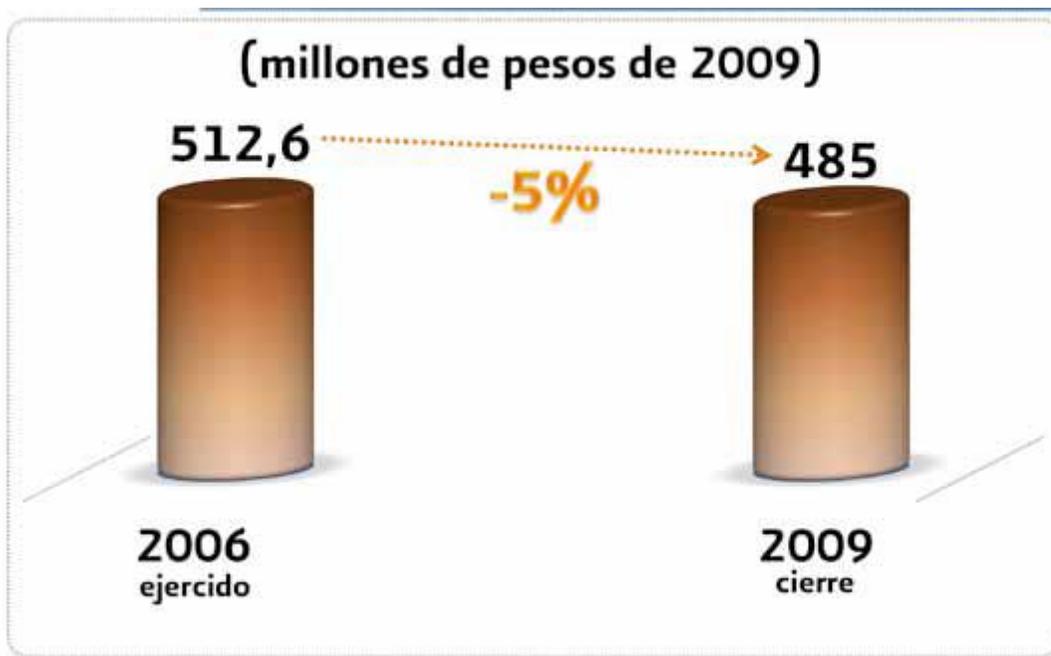
En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintinueve días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y nueve.- Ernesto Zedillo Ponce de León.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Diódoro Carrasco Altamirano.- Rúbrica.

Proceso de Atención a Usuarios

Anexo 3

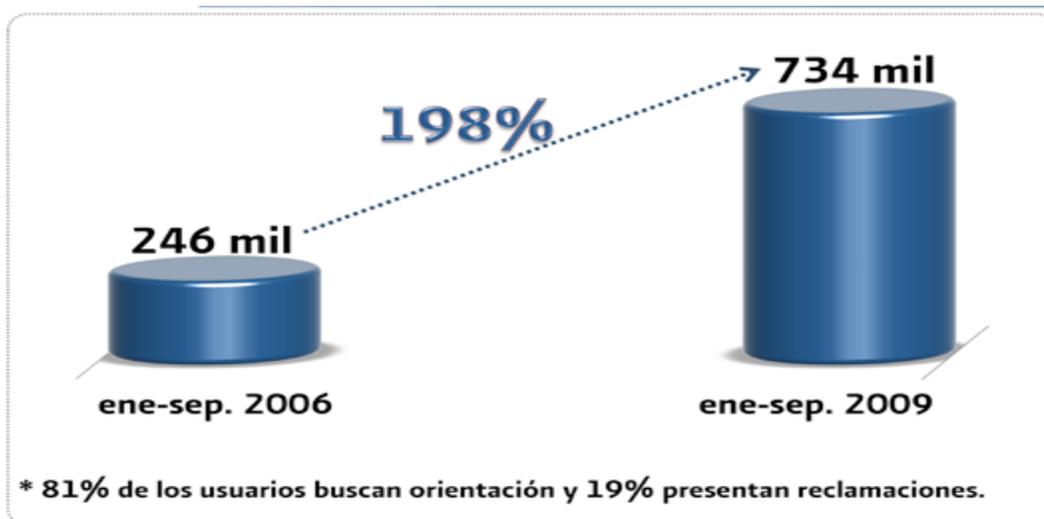
Anexo 4

Presupuesto de la CONDUSEF



Anexo 5

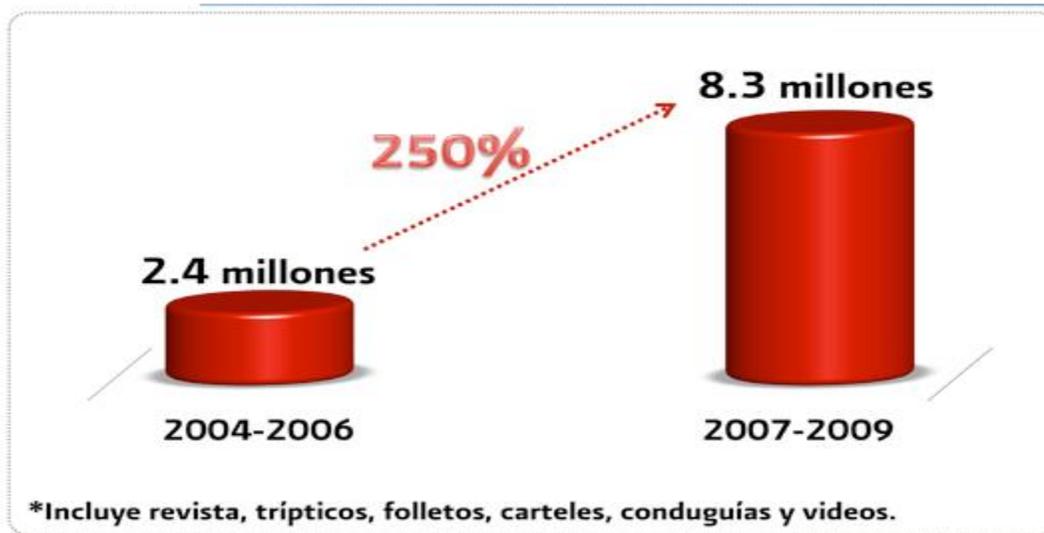
Atención personalizada a usuarios*



Anexo 6

Educación Financiera

Materiales distribuidos*



Anexo 7

Entrega de material financiero y orientación a niños de escuelas primarias



Anexo 8

Visita a las Colonias, para facilitar a la comunidad la Información sobre servicios financieros



Anexo 9

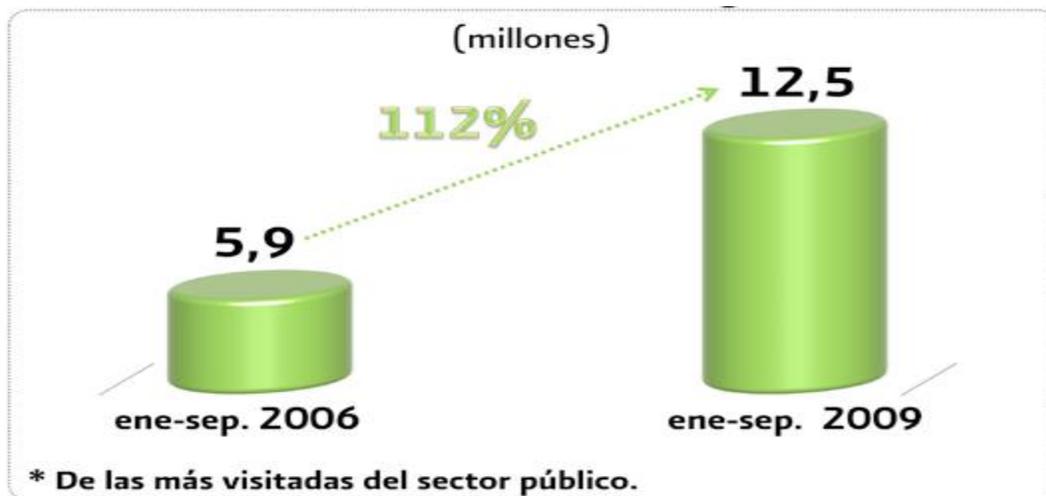
Inauguración de la semana nacional de educación financiera y Feria de Vinculación de Servicio social en Universidad de Sonora



Anexo 10

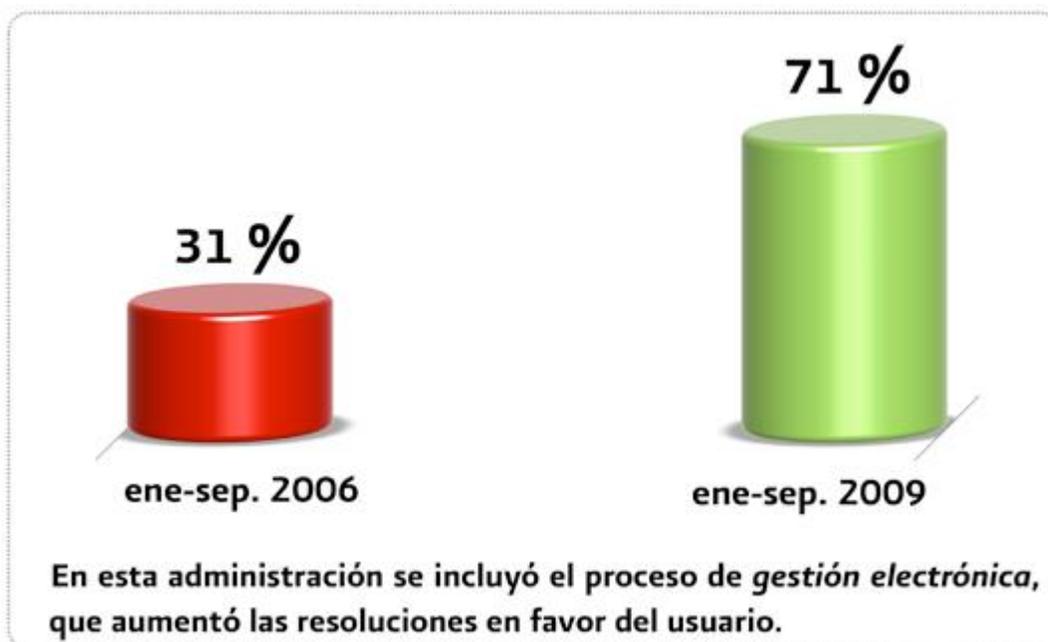
Consultas a la página web*

www.condusef.gob.mx



Anexo 11

Resoluciones en favor del usuario



Entrevista en Programa de T.V . Informando a la Sociedad, sobre diferentes temas de Servicios Financieros .

