

COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

REFORMAS y adiciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 4, 11, fracciones XV, XVIII, XIX, XXVIII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XLI y XLII; 16, 26, fracciones I, II, IV, VIII y XX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 7, 11, 11 Bis1, 12, 13, 15, 23 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

- I. Que con fecha 16 de octubre de 2015 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicó en el Diario Oficial de la Federación, las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.
- II. Que resulta necesario adecuar las Disposiciones enunciadas en el considerando que antecede, con el propósito de cumplir de mejor manera con el objetivo que motivó su creación.
- III. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dada la relevancia de emprender acciones que permitan mejorar la aplicación de la norma, conforme a las disposiciones vigentes, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Reformas y adiciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.
- IV. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/103/06 del 2 de septiembre de 2016, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las Reformas y adiciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

REFORMAS Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS UNIONES DE CRÉDITO

ARTÍCULO ÚNICO.- Se **REFORMAN** los artículos 2, fracciones IV, XV, XXIV; 4, fracción III; 6, fracción III; 8, 12, párrafo segundo; 18, párrafos primero y tercero, fracción III; 24, 25, párrafo primero, 26, párrafo primero y fracción I; 44, fracciones I, segundo párrafo, y XIV, y se **ADICIONA** la fracción XV Bis al artículo 2 de las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito, para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a III. ...

IV. **Comprobante de Operación:** Al documento que acredite la realización de operaciones financieras, como pueden ser las evidencias de retiro, pago, consulta de saldo y movimientos, que sea emitido en ventanillas;

V. a XIV. ...

XV. **Medio de Disposición:** A las órdenes de transferencia de fondos, a cualquier dispositivo o interfaz que permita la realización de pagos o transferencias de recursos, así como aquellos otros que, de conformidad con el artículo 4 Bis 3 de la Ley para la Transparencia, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general;

XV **Bis. Medios Electrónicos:** A los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados;

XVI a XXIII. ...

XXIV. UNE: A la unidad especializada de las Entidades Financieras que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios, conforme a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General por las que se establece la Información que deben rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

XXV. ...

Artículo 4. ...

I. y II. ...

III. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirán una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Entidades Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar; lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales u oficinas de la Entidad Financiera.

Artículo 6. ...

I. y II. ...

III. Contener las características de la operación, respetando el formato y el orden que se señala en los cuadros correspondientes de los Anexos 1 y 2 de las presentes Disposiciones, sin agregar o eliminar información o remitir a otro documento excepto cuando lo permita la guía de llenado contenida en los propios Anexos, de tal forma que se permita al Usuario comparar los servicios ofrecidos por diversas Entidades Financieras, y

IV. ...

Artículo 8. Las Entidades Financieras en sus Contratos de Adhesión podrán establecer que harán del conocimiento de los Usuarios información para evitar posibles fraudes respecto de los productos o servicios financieros contratados, a través del envío de notificaciones vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros.

Artículo 12. ...

Las Entidades Financieras al momento de celebrar el Contrato de Adhesión deben entregar la tabla de amortización. Lo anterior, no será aplicable tratándose de créditos revolventes o de créditos con una sola amortización.

[...]

Artículo 18. Los Usuarios pueden solicitar por escrito con firma autógrafa, en cualquier sucursal u oficina de las Entidades Financieras, o bien a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, asimismo la Entidad Financiera podrá utilizar un mecanismo de verificación de identidad.

...

Una vez realizado lo anterior, las Entidades Financieras deben:

I. y II. ...

III. Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, dar por terminados los productos o servicios adicionales.

...

Artículo 24. El Usuario podrá convenir por escrito la terminación de operaciones activas, por conducto de una entidad financiera, de las previstas en la Ley para la Transparencia, que se denominará receptora, la cual, en caso de ser procedente, debe abrir una cuenta a nombre del Usuario y comunicar a la Entidad Financiera transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Usuario. La receptora liquidará el adeudo del Usuario, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente, y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones.

Una vez abierta la nueva cuenta, la receptora debe entregar al Usuario el Contrato de Adhesión, carátula y estado de cuenta en los términos establecidos en las presentes Disposiciones y confirmarle el pago y cancelación de las operaciones con la Entidad Financiera transferente.

La receptora, cuando ofrezca estos servicios, debe recibir por escrito en sus sucursales, las solicitudes de terminación de operaciones activas que los Usuarios deseen realizar con otras Entidades Financieras. Los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del Usuario para dar por terminada la relación contractual con la Entidad Financiera transferente, deben ser conservados por la receptora como evidencia en su expediente, en el que conste el mecanismo de verificación de identidad utilizado.

Artículo 25. En la terminación de operaciones activas que el Usuario solicite por conducto de la receptora, en términos de lo previsto en los artículos anteriores, ésta deberá sujetarse a lo siguiente:

I a VI. ...

Artículo 26. En la terminación de operaciones activas que el Usuario solicite por conducto de una entidad financiera receptora, de las previstas en la Ley para la Transparencia, la Entidad Financiera transferente deberá:

I. Requerir al Usuario confirmación de haber solicitado a la receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que tenga convenidos con la Entidad Financiera transferente;

II. y III. ...

Artículo 44. ...

I. ...

Si la Entidad Financiera no cumple con lo establecido en el párrafo anterior, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por solicitar la terminación del contrato de la que derive;

III. a XIII. ...

XIV. Contactar a sus Usuarios para actualización de datos como pretexto para el ofrecimiento de productos o servicios.

XV. a XVIII. ...

TRANSITORIO

ÚNICO. Las presentes reformas entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Ciudad de México, a 20 de septiembre de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

(R.- 437950)

AVISO AL PÚBLICO

Se informa que para la inserción de documentos en el Diario Oficial de la Federación, se deberán cubrir los siguientes requisitos:

- Escrito dirigido al Director General Adjunto del Diario Oficial de la Federación, solicitando la publicación del documento, fundando y motivando su petición conforme a la normatividad aplicable, con dos copias legibles.
- Documento a publicar en papel membretado que contenga lugar y fecha de expedición, cargo, nombre y firma autógrafa de la autoridad emisora, sin alteraciones, en original y dos copias legibles.
- Archivo electrónico del documento a publicar contenido en un sólo archivo, correctamente identificado.
- Comprobante de pago realizado ante cualquier institución bancaria o vía internet mediante el esquema de pago electrónico e5cinco del SAT en ventanilla bancaria o a través de Internet, con la clave de referencia 014001743 y la cadena de la dependencia 22010010000000. El pago deberá realizarse invariablemente a nombre del solicitante de la publicación, en caso de personas físicas y a nombre del ente público u organización, en caso de personas morales. El comprobante de pago se presenta en original y copia simple. El original del pago queda bajo resguardo de esta Dirección.

Nota: No se aceptarán recibos bancarios ilegibles; con anotaciones o alteraciones; con pegamento o cinta adhesiva; cortados o rotos; pegados en hojas adicionales; perforados; con sellos diferentes a los de las instituciones bancarias.

Todos los documentos originales, entregados al Diario Oficial de la Federación, quedarán resguardados en sus archivos.

Las solicitudes de publicación de licitaciones para Concursos de Adquisiciones, Arrendamientos, Obras y Servicios, así como los Concursos a Plazas Vacantes del Servicio Profesional de Carrera, se podrán tramitar a través de la herramienta "Solicitud de publicación de documentos en el Diario Oficial de la Federación a través de medios remotos", para lo cual además de presentar en archivo electrónico el documento a publicar, el pago correspondiente (sólo en convocatorias para licitaciones públicas) y la e.firma de la autoridad emisora del documento, deberá contar con el usuario y contraseña que proporciona la Dirección General Adjunta del Diario Oficial de la Federación.

Por ningún motivo se recibirá la documentación en caso de no cubrir los requisitos.

El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas

Teléfonos: 50 93 32 00 y 51 28 00 00, extensiones 35078, 35079, 35080 y 35081.

ATENTAMENTE
DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN