

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007, actualizada con las reformas publicadas en el propio Diario el 25 de junio de 2009 y 25 de mayo de 2010 y 10 de enero de 2014.

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

### INDICE

#### Capítulo I

Disposiciones Generales

#### Capítulo II

De las Comisiones y Cuotas de Intercambio

#### Capítulo III

De la Transparencia en relación con los Medios de Disposición y en el otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos

##### <sup>(2)</sup> Capítulo III Bis

<sup>(2)</sup> De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta

#### Capítulo IV

Disposiciones Comunes

#### Capítulo V

Del procedimiento administrativo sancionador

##### Sección I

De las disposiciones generales

##### Sección II

Del inicio del procedimiento

##### Sección III

De la instrucción del procedimiento

##### Sección IV

De la resolución del procedimiento

##### Sección V

<sup>(1)</sup> Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

##### Sección VI

Sanciones que corresponde imponer a la Procuraduría Federal del Consumidor

<sup>(3)</sup> **Sección VII (Derogada)**

**Sección VIII**

Sanciones que corresponde imponer al Banco de México

**Capítulo VI**

Del recurso de revisión

**Capítulo VII**

De la ejecución de multas

**Artículos Transitorios**

**Exposición de Motivos**

**Referencias**

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

**FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

**DECRETO**

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, D E C R E T A:

**SE ABROGA LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 26 DE ENERO DE 2004, SE EXPIDE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Se expide la siguiente:

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

### Capítulo I.- Disposiciones Generales

**Artículo 1.-** La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público.

**Artículo 2.-** Son de aplicación supletoria a la presente Ley, según el tipo de Entidad de que se trate, los ordenamientos que a continuación se indican:

- I. La Ley de Instituciones de Crédito;
- II. La Ley de Ahorro y Crédito Popular;
- III. La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- IV. La Ley del Banco de México;
- V. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- VI. La Ley Federal de Protección al Consumidor;
- VII. El Código de Comercio;
- VIII. El Código Civil Federal, y
- IX. Los usos y prácticas bancarios (sic) y mercantiles.

<sup>(6)</sup> **Artículo 2 Bis.-** La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias; a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de los Participantes en Redes; al Banco de México respecto de las Cámaras de Compensación, en términos de la Ley del Banco de México, y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las demás Entidades Comerciales.

**Artículo 3.-** Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

- (6) I. **Autoridades:** a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;
- (4) II. **Cámara de Compensación:** a la entidad central o mecanismo de procesamiento centralizado, a través del cual se intercambian instrucciones de pago u otras obligaciones financieras, relacionadas con cualquier Medio de Disposición;
- (6) III. **Cliente:** a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición puestos a su disposición por cualquier Entidad;
- (1) IV. **Comisión:** a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;
- (1) V. **Contrato de Adhesión:** al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;
- (2) V Bis. **Crédito al Consumo:** a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.
- VI. **CAT:** al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades;
- (6) VII. **Cuotas de Intercambio:** a las cantidades que las Entidades se cobran o pagan entre sí, directa o indirectamente, por cualquier concepto relacionado con las Redes de Medios de Disposición, incluyendo, sin limitar, la que cobra la Entidad que pone a disposición del Cliente el Medio de Disposición y a la Entidad cuya infraestructura es utilizada en la operación realizada mediante dicho Medio de Disposición y que se regulan conforme al artículo 4 Bis 3 de la presente Ley;



- (1) VIII. **Entidades:** a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales
- (6) IX. **Entidad Financiera:** a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y a las uniones de crédito;
- (6) X. **Entidad Comercial:** a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público;
- (6) XI. **GAT:** a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las instituciones de crédito, las entidades de ahorro y crédito popular y las uniones de crédito con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, será expresado tanto en términos reales como nominales, conforme a las disposiciones que emita el Banco de México para su cálculo;
- (6) XII. **Medio de Disposición:** a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a los cheques, a los órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, cualquier dispositivo o interfase (sic) que permita la realización de pagos o transferencias de recursos, así como aquellos otros que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general.
- (6) Para efectos de lo dispuesto en este artículo, toda persona que emita o coloque Medios de Disposición estará sujeta a lo dispuesto por los artículos 2 y 103 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás legislación que resulte aplicable;
- (7) XII Bis. **Participante en Redes:** a toda persona que de manera habitual preste servicios relacionados con las Redes de Medios de Disposición de conformidad con las disposiciones de carácter general que al efecto emitan la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México;
- (6) XIII. **Sistema de Pagos:** a la serie de instrumentos, procedimientos, reglas y sistemas para la transferencia de fondos, y
- (7) XIV. **Redes de Medios de Disposición:** a la serie de acuerdos, protocolos, instrumentos, interfaces, procedimientos, reglas, programas, sistemas, infraestructura y demás elementos relacionados con el uso de Medios de Disposición, y que, conforme al artículo 4 Bis 3

corresponde regular de manera conjunta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y al Banco de México.

## Capítulo II De las Comisiones y Cuotas de Intercambio

**(6) Artículo 4.-** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, el Banco de México emitirá disposiciones de carácter general para regular las tasas de interés, activas y pasivas, Comisiones y pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, salvo lo previsto en el Artículo 4 Bis 3 que corresponderá regular de manera conjunta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y al Banco de México.

**(6)** En ejercicio de las atribuciones que le confiere este artículo, el Banco de México regulará las Comisiones y tasas de interés, así como cualquier otro concepto de cobro de las operaciones celebradas por las Entidades Financieras con Clientes. Para el ejercicio de dichas atribuciones el Banco de México podrá solicitar la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o de la Comisión Federal de Competencia Económica.

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

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

**(6)** El Banco de México podrá también evaluar si existen o no condiciones razonables de competencia, respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios por parte de las Entidades Financieras, y podrá solicitar la opinión de la Comisión Federal de Competencia Económica para que ésta, en un plazo no menor de treinta días y no mayor a sesenta días naturales posteriores a su solicitud, en términos de la Ley que la rige, determine entre otros aspectos, si existe o no competencia efectiva, inflación, y los mercados relevantes respectivos.

**(6)** Con base en la opinión de la citada dependencia, el Banco de México, en su caso, tomará las medidas regulatorias pertinentes, las que se mantendrán sólo mientras subsistan las condiciones

que las motivaran. En la regulación, Banco de México establecerá las bases para la determinación de dichas Comisiones y Tasas de Interés, así como mecanismos de ajuste y períodos de vigencia.

(5) El Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, podrán solicitar a la Comisión Federal de Competencia Económica que emita opinión sobre la subsistencia de las condiciones que motivaron la regulación.

(6) Independientemente de las sanciones previstas en esta Ley, el Banco de México podrá suspender operaciones con las instituciones de crédito que infrinjan lo dispuesto en este precepto.

(6) Lo previsto en este artículo no impide que el Banco de México ejerza en cualquier momento las facultades a que se refiere el artículo 48 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como las previstas en la Ley del Banco de México; ni limita que la Comisión Federal de Competencia Económica pueda, en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, evaluar directamente si existen o no condiciones razonables de competencia ni ejercer sus atribuciones en términos de la legislación aplicable.

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

(6) El Banco de México propiciará que las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas otorguen préstamos o créditos en condiciones accesibles y razonables. Para ello, deberá tomar en cuenta las condiciones de financiamiento prevalecientes en el mercado nacional, el costo de captación, los costos para el otorgamiento y administración de los créditos, las probabilidades de incumplimiento y pérdidas previsibles, la adecuada capitalización de las instituciones y otros aspectos pertinentes.

(6) El Banco de México vigilará que las mencionadas instituciones otorguen préstamos o créditos en condiciones accesibles y razonables, y tomará las medidas correctivas que correspondan a fin de que tales operaciones se ofrezcan en los términos antes señalados, incluso, estableciendo límites a las tasas de interés aplicables a operaciones específicas; en cuyo caso podrá tomar en cuenta fórmulas de derecho comparado relevantes. El Banco de México podrá diferenciar su aplicación por tipos de crédito, segmentos de mercado o cualquier otro criterio que resulte pertinente, así como propiciar que los sectores de la población de bajos ingresos no queden excluidos de los esquemas de crédito.

(4) **Artículo 4 Bis.-** El Banco de México deberá incorporar, en las disposiciones de carácter general que emita en materia de Comisiones, normas que limiten o prohíban aquéllas que distorsionen las sanas prácticas de intermediación, o resten transparencia y claridad al cobro de las mismas.



- (4) En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias conforme a esta Ley, deberán considerar lo siguiente:
- (4) I. Las Entidades únicamente podrán cobrar Comisiones que se vinculen con un servicio prestado al Cliente, o bien por una operación realizada por él;
- (4) II. Las Entidades no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine el Banco de México tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera, y
- (4) III. Las Entidades no podrán cobrar Comisiones que inhiban la movilidad o migración de los Clientes de una Entidad Financiera a otra.
- (4) Asimismo, las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones a Clientes o Usuarios por los siguientes conceptos:
- (4) a) Por la recepción de pagos de Clientes o Usuarios de créditos otorgados por otras Entidades Financieras;
- (4) b) Por consulta de saldos en ventanilla, y
- (4) c) Al depositante de cheque para abono en su cuenta, que sea devuelto o rechazado su pago por el banco librado.
- (4) Lo previsto en este artículo no limita o restringe las atribuciones del Banco de México en los términos del artículo 4 de esta Ley.
- (4) **Artículo 4 Bis 1.-** Las Comisiones que las Entidades determinen deberán ser claras y transparentes, para lo cual se sujetarán a lo siguiente:
- (4) I. Utilizar lenguaje sencillo y comprensible al establecer el concepto de la Comisión y los elementos que la integran;
- (4) II. Informar el importe al que asciende la Comisión o, en su caso, el método de cálculo;
- (4) III. Identificar de manera clara el hecho, acto o evento que la genere;
- (4) IV. Señalar la fecha en la que se realizó el hecho que la haya generado, así como la fecha en la que debe efectuarse su pago, y

(4) V. Prever el periodo que comprende o, en caso de ser cobro único, señalar esta circunstancia, así como su fecha de exigibilidad.

(4) **Artículo 4 Bis 2.-** Con el objeto de incrementar la competencia en el sistema financiero, el Banco de México publicará bimestralmente información e indicadores sobre el comportamiento de las tasas de interés y Comisiones correspondientes a los diferentes segmentos del mercado, a fin de que los usuarios cuenten con información que les permita comparar el costo que cobran las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas en los diferentes productos que ofrecen.

(4) Esta información deberá publicarse por dichas instituciones y sociedades en los estados de cuenta que se envían a los Clientes en forma clara y visible, ya sea por escrito, electrónico o de cualquier otra forma, refiriendo las tasas, Comisiones y comparativos al segmento de operaciones que se incluyen en dicho estado de cuenta y que realiza el Cliente.

(7) **Artículo 4 Bis 3.-** Para los fines previstos en el artículo 1 de esta Ley, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, deberán emitir disposiciones de carácter general para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las Redes de Medios de Disposición, así como las Cuotas de Intercambio y Comisiones que se cobren directa o indirectamente, excepto por los servicios provistos por el Banco de México y aquellos a que se refiere la Ley de Sistemas de Pagos.

(7) Lo anterior, debiéndose, al efecto, seguir los siguientes principios:

(7) I. Fomento de la competencia; ampliación de infraestructura y reducción de cobros y Comisiones. La regulación de las Redes de Medios de Disposición en general y de los cobros a Clientes o terceros relacionados con ellos en particular, deberá fomentar la integración de nuevos participantes que amplíen la infraestructura y oferta de servicios relacionados con Medios de Disposición en beneficio de la economía en general y de la formalización en particular. Al efecto, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, podrán regular, entre otros:

(7) a) Que el balance de las Cuotas de Intercambio, Comisiones o cobros de cualquier naturaleza relacionados con las Redes de Medios de Disposición, permitan, en la práctica, la participación del mayor número posible de Participantes en Redes, incluidos los adquirentes que contraten con los establecimientos en donde se utilicen los Medios de Disposición, así como procesadores y propietarios de infraestructura o soluciones relacionadas con las Redes de Medios de Disposición.

(7) b) Que el nivel de las Cuotas de Intercambio y Comisiones permita una mayor competitividad en beneficio tanto de los usuarios de Medios de Disposición como de los comercios o establecimientos donde se utilicen los Medios de Disposición.

- (7) c) Que se permita y fomente una mayor participación de Participantes en Redes, siempre y cuando cumplan con los requisitos que al efecto señalen de manera conjunta la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, conforme al marco legislativo y normativo aplicable, especialmente en lo relativo a seguridad de la información y operaciones y en cuanto a capacidades de transaccionalidad e interconexión, entre otros.
- (7) d) Que las Cuotas de Intercambio se basen en costos reales y comprobables considerando un rendimiento adecuado.
  - (7) Al efecto, las citadas Cuotas de Intercambio, Comisiones o cobros de cualquier naturaleza relacionados con las Redes de Medios de Disposición, deberán ser revisados anualmente de manera conjunta por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México.
- (7) II. Libre Acceso. Las Redes de Medios de Disposición deberán permitir el acceso a su infraestructura, en condiciones equitativas y transparentes, a los Participantes en Redes incluidos los prestadores de servicios complementarios de Redes de Medios de Disposición, Entidades, procesadores, Entidades emisoras de Medios de Disposición, adquirentes y propietarios de infraestructura, siempre y cuando cuenten con la autorización o aprobación que, en su caso corresponda, para realizar su respectiva actividad y cumplan con los parámetros, acuerdos y protocolos de la Red de Medios de Disposición que se ajusten a las disposiciones a que se refiere este artículo. En particular y de forma meramente enunciativa, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, tendrán la facultad de regular los términos y condiciones de las Redes de Medios de Disposición para impedir el establecimiento de cualesquier barreras de entrada, formales, regulatorias, económicas o prácticas, y en particular, podrán regular:
  - (7) a) Los términos y condiciones de cualquier requerimiento de solvencia, técnico, tecnológico, de escala, de certificación, parámetros, acuerdos, protocolos o similar para poder ser miembro o participar de una Red de Medios de Disposición, para interconectarse a dicha Red o para poder intercambiar información transaccional o de otra índole con la misma.
  - (7) b) El monto y concepto de los cobros y pagos relacionados con la Red de Medios de Disposición o las operaciones derivadas o relacionadas con la misma, incluyendo sin limitar, los cobros que se realicen a terceros miembros de la Red de Medios de Disposición diferentes a comercios y clientes, que comprenden las Cuotas de Intercambio, las cuotas, que abarcan descuentos a comercios y las Comisiones que puedan cobrarse a los Clientes o usuarios finales.

- (7) c) Los términos y condiciones de cualquier disposición de exclusividad referente a la Red de Medios de Disposición, incluyendo las establecidas en los contratos con comercios, emisores y adquirentes.
  - (7) d) Los casos en que las Entidades emisoras de Medios de Disposición no puedan negarse a formar parte de una Cámara de Compensación debidamente aprobada para realizar compensaciones y liquidaciones relacionadas con Redes de Medios de Disposición.
  - (7) e) Que cualquier participante en una Red de Medios de Disposición no condicione la contratación de operaciones o servicios a la contratación de otra operación o servicio.
  - (7) f) Cualquier otra disposición relacionada con la Red de Medios de Disposición que pueda, formalmente o de hecho, impedir, obstaculizar o desincentivar la transaccionalidad con otras Redes de Medios de Disposición o con terceros que sean miembros u operen con otras Redes de Medios de Disposición, cuando su naturaleza lo permita.
- (7) III. No discriminación. Los procesadores, Entidades emisoras de Medios de Disposición, adquirentes y demás propietarios de infraestructura relacionada con Redes de Medios de Disposición deberán llevar a cabo sus respectivas actividades y permitir las actividades de terceros de forma no discriminatoria, fomentando la interconexión de las diferentes Redes de Medios de Disposición entre sí y el acceso de terceros a las mismas, cuando su naturaleza lo permita. Al efecto, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, podrán analizar y aprobar o no, en su caso, las reglas de cada Red de Medios de Disposición. En particular, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, intervendrán para evitar que en las mencionadas reglas o en la práctica:
- (7) a) Se dé trato menos favorable a cualquier tercero en igualdad de circunstancias basándose en cualquier concepto.
  - (7) b) Se establezcan prácticas, políticas o cobros discriminados ya sea por las características del tercero o cliente, por el Medio de Disposición empleado o por la identidad de la Entidad Emisora, adquirente o demás accesorios de la operación particular, salvo en aquellos casos justificados por diferenciales en los costos para proveer el servicio de que se trate siempre y cuando sean comprobables.
  - (7) c) Se establezcan requisitos, términos o condiciones diferenciados a personas y/o operaciones en las mismas circunstancias.
- (7) IV. Protección de los Intereses de los Usuarios. Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a otras autoridades, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores velará por la protección de los intereses del usuario final de los Medios de Disposición, incluyendo titulares de los mismos y comercios. En adición a lo anterior, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores procurará:



- (7) a) La transparencia en el cobro de Comisiones, cuotas o cobros de cualquier clase tanto por cada operación, que incluye cualquier tipo de facultad o prohibición contractual bajo la cual se instrumenten éstos, como a nivel de reportes periódicos en la página de Internet y también a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para su publicación comparativa periódica;
- (7) b) Que no existan cobros múltiples, directos o indirectos, o por diversas personas por la misma operación o concepto.
- (7) c) Que el nivel de cualesquier Cuotas de Intercambio o Comisiones sea adecuada para el fomento del uso de Medios de Disposición y no sea discriminatorio, por la naturaleza, tamaño y/o cualquier otra circunstancia.
- (7) d) Que el nivel de cualesquiera Cuotas, incluyendo las de Intercambio, no establezca **formalmente o en la práctica “pisos” o “mínimos” inadecuados** en el cobro a los comercios o Clientes.

(7) Adicionalmente cualquier otra facultad prevista en este u otro ordenamiento, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá requerir información de cualquiera de los participantes en cualquier Red de Medios de Disposición, pudiendo, al efecto, solicitar y ejercer, medidas de apremio.

**Artículo 5.-** Las Entidades que operen cajeros automáticos deberán informar en las pantallas de éstos las Comisiones que cobran por su uso, así como obtener el previo consentimiento de los Clientes para el cobro de tales Comisiones.

**Artículo 6.-** Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, deberán registrar ante el Banco de México las Comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones. Dicho registro se realizará con al menos treinta días naturales de anticipación a su entrada en vigor para nuevas Comisiones o cuando impliquen un incremento.

Para el caso de reducción del monto de dichas Comisiones, el registro deberá realizarse con al menos dos días naturales de anticipación a su entrada en vigor.

Lo anterior lo deberán efectuar en la forma y términos que el propio Banco de México señale en las disposiciones de carácter general.

(4) El Banco de México tendrá la facultad de formular observaciones a la aplicación de dichas Comisiones cuando sean nuevas o impliquen un incremento, dentro de los quince días hábiles siguientes a aquél en que las citadas Entidades Financieras las hagan de su conocimiento. Antes de ejercer la citada facultad el Banco de México escuchará a la entidad de que se trate. El Banco de México hará públicas las observaciones que en su caso formule conforme a este párrafo. En el



supuesto de que el Banco de México haya formulado y publicado observaciones en cuanto a la creación o incremento de las Comisiones, y las entidades a que se refiere el primer párrafo de este artículo, decidan aplicar las nuevas comisiones o el incremento observado, el Banco de México podrá vetarlo. De no existir observaciones, las Comisiones entrarán en vigor.

(6) Las atribuciones conferidas al Banco de México en los párrafos anteriores del presente artículo, se entenderán otorgadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito.

(2) El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

(1) **Artículo 7.-** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

Las Entidades, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos, tendrán derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que les otorguen las Entidades en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la Entidad pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

El incumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior, tendrá como consecuencia la nulidad de la Comisión, con independencia de las sanciones que en su caso procedan.

### Capítulo III

#### De la transparencia en relación con los Medios de Disposición y en el otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos.

**Artículo 8.-** El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, en relación con los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de los créditos, préstamos o financiamientos a los que será aplicable el CAT.

<sup>(5)</sup> El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de las operaciones a los que será aplicable la GAT.

**Artículo 9.-** Las tasas de interés ordinarias y moratorias que aparezcan en los documentos que instrumenten los créditos, préstamos y financiamientos que otorguen las Entidades, así como las que se mencionen en los estados de cuenta, deberán expresarse en términos anuales, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Cuando las Entidades pacten una tasa de referencia en sus operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deberán pactar una o más tasas de referencia sustitutivas, para el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían a la originalmente pactada.

**Artículo 10.-** En los créditos, préstamos o financiamientos que las Entidades otorguen, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos, sin perjuicio de ajustarse a la legislación mercantil aplicable. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos y tipos de los créditos, préstamos y financiamientos a los que les será aplicable este artículo, de los cuales las Entidades estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito.

<sup>(2)</sup> **Artículo 10 Bis.-** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

<sup>(6)</sup> **Artículo 10 Bis 1.-** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

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

(6) Será responsabilidad de la Entidad que solicite la cancelación de la operación el contar con la autorización del titular o titulares del crédito de que se trate, debidamente otorgada conforme a lo previsto en este artículo.

(6) La Entidad con la que el Cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la Entidad encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo la relativa a los saldos insolutos del crédito. Para estos efectos, bastará con la solicitud que ésta le envíe en los términos a que se refiere el último párrafo de este artículo.

(6) En caso de que el Cliente objete la terminación del contrato por no haber otorgado la autorización respectiva, cualquier daño o perjuicio causado a dicho Cliente o a otras Entidades será responsabilidad de la Entidad solicitante. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones aplicables en términos de esta u otras leyes.

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

(6) Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

(2) **Artículo 10 Bis 2.-** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

(1) **Artículo 11.-** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

(1) Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;
- II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;
- (2) II Bis. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:
  - (2) a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
  - (2) b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
  - (2) c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
  - (2) d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.
- III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;
- IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;
- (1) V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;
- (1) VI. Los conceptos de cobro y sus montos;
- (2) VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y



(2) VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

(1) Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

(1) Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

(1) La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

(1) Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

(1) Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

(2) **Artículo 11 Bis.-** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

(2) **Artículo 11 Bis 1.-** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo



caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

<sup>(1)</sup> **Artículo 12.-** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

<sup>(1)</sup> La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. La veracidad y precisión de la información relacionada con los productos o servicios ofrecidos;
- II. Que no contengan elementos de competencia desleal;
- III. Transparencia en las características y, en su caso, riesgos inherentes al producto o servicio;
- <sup>(2)</sup> IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.
- V. La formación de cultura financiera entre el público en general;
- VI. Puntos de contacto para información adicional, y
- VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

<sup>(1)</sup> La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

(1) La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

(1) **Artículo 13.-** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

(1) Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

(1) Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

(1) Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

(1) I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;

(1) II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

(1) III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.

(1) IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;

(1) V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;

(1) VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y

(1) VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

(1) La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

(1) La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

(1) La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

(5) **Artículo 13 Bis.-** La Comisión Nacional y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuando se trate de faltas graves y reiteradas, podrán ordenar la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares, hasta en tanto los estados de cuenta sean modificados, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta Ley.

(3) **Artículo 14.-** Derogado.

(1) **Artículo 15.-** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

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

(5) **Artículo 15 Bis.-** Tratándose de operaciones pasivas que realicen las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular a las que les sea aplicable la GAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de

Adhesión deberán contener dicha GAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11 y 12 de esta Ley.

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

**Artículo 16.-** Las instituciones de crédito están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para abono en cuenta del beneficiario. Asimismo, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para el pago del principal, intereses, Comisiones y gastos, de los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen a sus Clientes.

Las órdenes de transferencias de fondos mencionadas en el párrafo anterior podrán ser enviadas a solicitud del Cliente o por un tercero y la emisora podrá ser cualquier persona facultada para ello. Asimismo, los cheques podrán ser librados por el Cliente o por un tercero, a cargo de cualquier institución de crédito.

Asimismo, las instituciones de crédito estarán obligadas a recibir y procesar las instrucciones de cargo en las cuentas de depósito y de apertura de crédito en cuenta corriente de sus clientes, que reciban derivadas de servicios de domiciliación previstos en la Ley de Instituciones de Crédito, así como de otras operaciones que determine el Banco de México a través de disposiciones de carácter general. Lo anterior, siempre y cuando existan fondos suficientes en las cuentas respectivas.

Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a las disposiciones de carácter general que para efectos de lo previsto en este artículo emita el Banco de México, en las que se determinarán entre otros, los tipos y montos de las operaciones sujetas al presente artículo.

**Artículo 17.-** A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.

Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:

- I. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes de determinadas Entidades;
- II. El cobro de Comisiones distintas en virtud del emisor del Medio de Disposición correspondiente, y
- III. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de otras Entidades, o desalentar su uso.



(7) IV. Cualquier acto que limite, restrinja o impida a cualquier persona en igualdad de condiciones la contratación de algún producto o servicio cumpliendo con los requisitos previos señalados por las Entidades.

(6) Las Entidades podrán exceptuar del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones a sus cuentahabientes o acreditados cuando éstos utilicen su propia infraestructura, así como a los cuentahabientes o acreditados de otras Entidades que utilicen dicha infraestructura siempre que tales Entidades celebren un convenio para dichos efectos, el cual deberá ser autorizado por el Banco de México, previo a su celebración.

(7) Para otorgar la autorización a que se refiere el párrafo anterior, el Banco de México tomará en cuenta que dicho convenio no incluya cláusulas discriminatorias y que propicie condiciones de competencia, mejore los servicios para los usuarios, promueva la transparencia en el cobro de comisiones por parte del operador de la infraestructura y genere incentivos para la utilización más eficiente de la infraestructura y su crecimiento.

Cada Entidad tendrá prohibido cobrar más de una Comisión a sus Clientes respecto del mismo hecho generador, así como aplicar Comisiones en condiciones significativamente más desfavorables para los Clientes que las prevalecientes en el mercado.

(7) **Artículo 17 Bis 1.-** Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades.

(7) **Artículo 17 Bis 2.-** Las Entidades deberán tener la información citada en el artículo anterior debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.

(7) **Artículo 17 Bis 3.-** Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.

(7) Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.

(7) **Artículo 17 Bis 4.-** En el ámbito de sus competencias, tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros como la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.



- (6) **Artículo 18.-** Las instituciones de crédito en las que se realice el depósito del salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral estarán obligadas a atender las solicitudes de los trabajadores para transferir periódicamente la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito de su elección, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización o cargo alguno al trabajador que le solicite este servicio. Asimismo, los trabajadores podrán convenir con la institución de crédito que elijan como destinataria de sus recursos que en su nombre y representación realice el trámite a que se refiere el presente artículo.
- (6) Cuando la solicitud de transferencia la realice la institución de crédito destinataria en nombre y por cuenta del trabajador, bastará la comunicación que ésta le envíe a la institución de crédito original.
- (6) Será responsabilidad de la institución que solicite la transferencia de recursos a nombre y por cuenta del trabajador, el contar con la debida autorización del trabajador para la realización de los actos previstos en este artículo, guardando constancia de la misma.
- (6) Si el trabajador objeta la transferencia de recursos efectuada por no haberse depositado los recursos en una cuenta de la que sea titular, la institución destinataria estará obligada a entregar los recursos de que se trate a la institución original a fin de que ésta los abone a la cuenta del trabajador correspondiente. Lo anterior con independencia del pago de los daños y perjuicios que le haya ocasionado al trabajador y de las sanciones aplicables en términos de esta u otras leyes.
- (6) Los trabajadores podrán cancelar la solicitud de transferencia prevista en este artículo en cualquier tiempo. La cancelación surtirá efectos a más tardar el segundo día hábil de que se reciba.
- (6) Las solicitudes, autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere este artículo podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa o a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.
- (6) Las entidades públicas, en la contratación de servicios financieros para el pago de los salarios de sus trabajadores, garantizarán condiciones favorables en beneficio de éstos.
- (6) Para efectos de lo previsto en este artículo las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México quien deberá escuchar la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

(2) **Capítulo III Bis**  
**De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes**  
**asociados a una tarjeta**

(2) **Artículo 18 Bis.-** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

(2) I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.

(2) II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.

(7) Tanto para la contratación como en caso de alguna controversia respecto de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, se entenderá que el contrato de adhesión válido en la operación de que se trate, es el registrado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

(2) III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

(2) Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

(2) Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

(2) **Artículo 18 Bis 1.-** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

(2) Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento

en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

(2) **Artículo 18 Bis 2.-** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

(2) Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

(2) **Artículo 18 Bis 3.-** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

(2) I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y

(2) II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

(2) En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

(2) Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

(2) **Artículo 18 Bis 4.-** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

(2) Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

(2) **Artículo 18 Bis 5.-** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

(2) **Artículo 18 Bis 6.-** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

(2) **Artículo 18 Bis 7.-** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

(2) El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

(2) **Artículo 18 Bis 8.-** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

## Capítulo IV Disposiciones Comunes

(6) **Artículo 19.-** El Banco de México estará facultado para regular, mediante disposiciones de carácter general, escuchando la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el funcionamiento y la operación de las Cámaras de Compensación de cualquier Medio de Disposición, así como los cargos que éstas efectúen por la realización de sus operaciones.

(6) Los cargos que las Cámaras de Compensación cobren por la prestación de sus servicios a sus participantes, no deberán determinarse en función de la tenencia accionaria que, en su caso, tengan en las citadas Cámaras de Compensación.

(5) **Artículo 19 Bis.-** Para organizarse y operar como Cámara de Compensación se requerirá autorización que corresponderá otorgar al Banco de México.



(5) Para tales efectos la interesada deberá presentar la información y documentación que dicho Banco Central señale a través de disposiciones de carácter general.

(6) Las Cámaras de Compensación estarán obligadas a enlazar sus sistemas de procesamiento de operación de Medios de Disposición para responder las solicitudes de autorización de pago, devoluciones y ajustes que les envíen otras Cámaras de Compensación, en los términos que, mediante disposiciones de carácter general, establezca el Banco de México, escuchando previamente la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

(5) Las Cámaras de Compensación no podrán cobrar a otras Cámaras de Compensación contraprestación por dicho enlace y por la transmisión de información entre ellas o cualquier otro concepto, salvo los gastos directos de instalación. Adicionalmente, las Cámaras de Compensación tendrán prohibido establecer cualquier tipo de barrera de entrada a otras Cámaras de Compensación.

(6) Los estándares, condiciones y procedimientos aplicables serán establecidos por el Banco de México mediante disposiciones de carácter general, escuchando previamente la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. En dichas disposiciones se deberá propiciar la eliminación de barreras de entrada a nuevas Cámaras de Compensación.

(1) **Artículo 20.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para supervisar y vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las Entidades Financieras, así como para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes en términos de las disposiciones aplicables.

Tratándose de Entidades Comerciales, la Procuraduría Federal del Consumidor estará facultada para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre las Entidades Comerciales y sus Clientes.

**Artículo 21.-** Las Entidades Financieras y las Cámaras de Compensación, estarán obligadas a suministrar al Banco de México, en la forma y términos que éste les requiera, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos y financiamientos respectivos, así como, en general, aquella que sea útil al Banco para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Las Entidades Comerciales estarán obligadas a suministrar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en la forma y términos que ésta les requiera, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos o financiamientos respectivos, así como, en general aquella que le sea útil para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 22.-** Las disposiciones de carácter general, tales como circulares y reglas, así como actos administrativos y notificaciones que emita el Banco de México en ejercicio de las



facultades que le otorgan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y las leyes, podrán darse a conocer:

- I. Mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación, o
- II. A través de los medios que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general.

Las publicaciones que realice el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación conforme a este artículo, estarán exentas del pago de derechos en términos de la Ley Federal de Derechos.

Para los efectos de la fracción II del presente artículo:

- a) Las instituciones de crédito, entidades e intermediarios financieros de que se trate, deberán proporcionar al Banco de México la información que requiera para dar a conocer las disposiciones, actos administrativos y notificaciones mencionadas. Las disposiciones, actos administrativos y notificaciones que el Banco de México envíe o comunique con base en la información que le proporcionen las instituciones de crédito, entidades e intermediarios financieros, obligan y surten sus efectos en los términos que éstas señalen.
- b) Cuando las disposiciones, actos administrativos y notificaciones del Banco de México se envíen a las instituciones de crédito, entidades o intermediarios financieros, a través de medios electrónicos distintos del fax, que permitan adjuntar el mensaje de datos y firmarlo electrónicamente, las firmas respectivas deberán corresponder a los funcionarios competentes para emitirlos en términos del Reglamento Interior del Banco de México, y haber sido generadas con base en los datos de creación de firma electrónica conforme a los procedimientos y sistemas de la Infraestructura Extendida de Seguridad que administra el propio Banco de México.

<sup>(1)</sup> **Artículo 23.-** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

<sup>(1)</sup> Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

- I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

<sup>(1)</sup> Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

- II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

- III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

- (1) IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y
- V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.
- (6) Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- (7) **Artículo 23 Bis.-** A las Entidades les estará prohibido condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio.
- (7) Sin perjuicio de lo anterior, las Entidades podrán ofrecer productos y servicios financieros de otras Entidades que estén ligados a los productos y servicios ofrecidos al Cliente, cuando se cuente con el consentimiento expreso de éste para contratar los productos o servicios adicionales o ligados con la operación o servicio solicitado, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Cliente contratar éstos a través de un tercero independiente.
- (7) Lo previsto en el párrafo anterior, deberá informarse a los Clientes a través de los contratos que se celebren con éstos, así como de la publicidad de los productos y servicios financieros de que se trate.
- (7) Las Instituciones Financieras que sostengan contratos con Clientes respecto a determinados productos y servicios, deberán de solicitar la aprobación al momento de la firma del mismo por parte de los Clientes, para compartir información de éstos, que no esté sujeta a disposiciones de secrecía con terceros que ofrezcan otro tipo de productos y servicios adicionales y que estén relacionados con el producto o servicio que estén contratando.
- (7) **Artículo 23 Bis 1.-** Las Entidades deberán ser Usuarios de al menos una sociedad de información crediticia, debiendo proporcionar periódicamente la información sobre todos los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen, en los términos previstos por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

**7) Artículo 23 Bis 2.-** La provisión de servicios adicionales por parte de las Entidades Financieras deberá ser clara, sin provocar de manera engañosa o sorpresiva el consentimiento del Cliente para la aceptación de los servicios y productos.

## Capítulo V Del procedimiento administrativo sancionador

### Sección I De las disposiciones generales

**Artículo 24.-** La facultad de las autoridades para imponer sanciones de carácter administrativo establecidas en esta Ley, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente al en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

El plazo señalado se interrumpirá cuando las autoridades otorguen el derecho de audiencia al probable infractor, en términos de lo previsto en los artículos 28 y 29 de la presente Ley.

**Artículo 25.-** El procedimiento administrativo será autónomo de la reparación de los daños y perjuicios que, en su caso, demanden las personas afectadas por los actos de que se trate.

**Artículo 26.-** Todas las actuaciones deberán practicarse en días y horas hábiles. Serán días hábiles todos los días del año, salvo los sábados y domingos y los que determine la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante las disposiciones de carácter general que señalan los días del año en que las entidades financieras sujetas a la supervisión de la Comisión deberán suspender operaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación para cada ejercicio social. Serán horas hábiles las comprendidas entre las nueve y las dieciocho horas.

**Artículo 27.-** Las notificaciones se registrarán por los artículos 134, 135, 136, 137, 139 y 140 del Código Fiscal de la Federación.

### Sección II Del inicio del procedimiento

**Artículo 28.-** Las Autoridades previo a la imposición de las sanciones que les corresponda aplicar conforme a esta Ley, notificarán por escrito al presunto infractor los hechos que se le imputan y las disposiciones que se consideren probablemente infringidas.

**Artículo 29.-** En la notificación a que se refiere el artículo inmediato anterior, las Autoridades deberán otorgar el derecho de audiencia al presunto infractor, a fin de que en un plazo de diez días hábiles bancarios, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la



notificación correspondiente, manifieste lo que a su interés convenga y ofrezca pruebas por escrito.

Las Autoridades, a petición de parte, podrán ampliar por una sola ocasión el plazo mencionado, hasta por el mismo lapso, atendiendo a las circunstancias particulares del caso.

### Sección III De la instrucción del procedimiento

**Artículo 30.-** En el procedimiento administrativo sancionador se admitirán toda clase de pruebas, excepto la testimonial y la de confesión de las Autoridades o de sus servidores públicos, mediante absolución de posiciones. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a las Autoridades, respecto de hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos.

Las pruebas supervenientes podrán presentarse, siempre que no se haya cerrado la instrucción.

El ofrecimiento, admisión, preparación, desahogo y valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido en el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 31.-** Concluido el desahogo de pruebas, se otorgará al presunto infractor un plazo de cinco días hábiles bancarios, contado a partir del día hábil bancario siguiente al de la notificación correspondiente, para que formule alegatos por escrito. Al vencer el citado plazo se tendrá por cerrada la instrucción.

### Sección IV De la resolución del procedimiento

**Artículo 32.-** En la imposición de sanciones administrativas, las Autoridades deberán tomar en cuenta:

- I. La capacidad económica del infractor.
- II. La gravedad de la infracción cometida.
- III. Las atenuantes o agravantes.

Se tomará como atenuante cuando el infractor, previo a la notificación a que se refiere el artículo 28 de la presente Ley, informe por escrito a la autoridad competente de imponer la sanción: a) la infracción; b) el reconocimiento expreso de ésta, y c) un programa de corrección. En este

supuesto se impondrá al infractor el importe mínimo de la multa que corresponda en términos de esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 34 y 35 de esta Ley.

Se considerará como agravante la reincidencia. Será reincidente el que habiendo incurrido en una infracción que haya sido sancionada, cometa otra del mismo tipo o naturaleza, dentro de los dos años inmediatos siguientes a la fecha en que haya quedado firme la resolución correspondiente. En ese supuesto las autoridades podrán imponer multa equivalente hasta por el doble de la prevista en esta Ley.

**Artículo 33.-** Para calcular el importe de las multas se tendrá como base el salario mínimo general diario en el Distrito Federal, vigente el día en que se realice la conducta infractora.

**Artículo 34.-** Atendiendo a las circunstancias de cada caso, las Autoridades podrán además de imponer la multa que corresponda, amonestar al infractor, o bien, solamente amonestarlo, considerando la gravedad de la conducta, que no se afecten los intereses de terceros, así como la existencia de atenuantes.

**Artículo 35.-** Las Autoridades podrán abstenerse de sancionar a las Entidades y a las Cámaras de Compensación, siempre y cuando se trate de las conductas infractoras señaladas en los artículos 40, 41, 44 primer párrafo, 45 y 47, no constituyan delito y se presenten las circunstancias atenuantes referidas en el presente capítulo. La autoridad correspondiente deberá justificar las causas que motivaron el ejercicio de esta facultad.

**Artículo 36.-** Las sanciones podrán ser impuestas tanto a las Entidades o Cámaras de Compensación, previo derecho de audiencia que se les otorgue conforme a los artículos 28 y 29 de la presente Ley.

**Artículo 37.-** En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas.

Cuando por un mismo hecho u omisión se cometan varias infracciones a las que esta Ley imponga una sanción, el total de las mismas no deberá rebasar los montos máximos previstos en el presente ordenamiento.

**Artículo 38.-** Las multas que las Autoridades impongan conforme a esta Ley, deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando las multas no se paguen dentro del plazo señalado, el monto de las mismas se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, en los términos que establece el Código Fiscal de la Federación para este tipo de supuestos.

En caso de que el infractor pague las multas impuestas por las Autoridades dentro de los quince días referidos en el párrafo inmediato anterior, se aplicará una reducción en un veinte por ciento de su monto, siempre y cuando no se interponga medio de defensa alguno.

**Artículo 39.-** En ejercicio de sus facultades sancionadoras, las Autoridades deberán hacer del conocimiento del público en general por el medio que consideren conveniente, las sanciones que al efecto impongan por infracciones a esta Ley, una vez que dichas resoluciones hayan quedado firmes o sean cosa juzgada, señalando exclusivamente la denominación social de la entidad infractora, el precepto infringido y la sanción impuesta.

**Artículo 40.-** Las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las Entidades y a las Cámaras de Compensación que se abstengan de suministrar la información o documentación que cada autoridad les requiera en términos de esta Ley o disposiciones que de ella emanen, en los plazos que éstas determinen, con multa de doscientos a dos mil días de salario, o bien cuando presenten la información o documentación de manera incorrecta o de forma extemporánea.

## Sección V

### <sup>(1)</sup> Sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

<sup>(1)</sup> **Artículo 41.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras de los artículos 42 y 43, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Comisión expida en términos de esta Ley.

<sup>(1)</sup> **Artículo 42.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras:

I. No cuenten en sus sucursales, establecimientos y en su página electrónica en la red mundial "Internet", con la información actualizada a que se refiere el primer párrafo del artículo 7 de esta Ley, en los términos expresados en el referido precepto.

II. No expresen en términos anuales las tasas de interés ordinarias y moratorias, conforme al artículo 9 de la presente Ley.

<sup>(1)</sup> III. Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen Contratos de Adhesión, o utilicen con los Clientes cualquier Contrato de Adhesión que no haya sido remitido a dicha Comisión Nacional en términos de lo previsto en el mismo artículo 11 de la presente Ley.

- (1) IV. Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.
- (1) V. Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través de disposiciones de carácter general.
- (2) VI. Se abstengan de enviar a la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros los modelos de Contratos de Adhesión, en contravención al artículo 11 del presente Ordenamiento;
- (2) VII. Eleven el límite de crédito en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, que incumpla con las formalidades establecidas en el artículo 18 Bis 1 de la presente Ley.
- (2) VIII. Contravengan lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
- (2) IX. Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.
- (1) **Artículo 43.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:
- I. Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.
  - (1) II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.
  - (1) III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.
- IV. Cobren Comisiones distintas a las pactadas en los Contratos de Adhesión.
- V. No suspendan la publicidad conforme al artículo 12 de esta Ley.
- (1) VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten



a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

VII. No incorporen el CAT en la publicidad o en los Contratos de Adhesión o se abstengan de resaltarlo en los documentos respectivos de manera clara, notoria e indubitable.

VIII. Realicen prácticas discriminatorias, en términos del artículo 17 de la presente Ley.

(2) IX. Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.

(2) X. No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.

(2) XI. Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.

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

(1) En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

(5) **Artículo 43 Bis.**- La Comisión Nacional sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que no acaten la orden de suspender la celebración de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 13 Bis de la presente Ley.

(5) Los funcionarios, empleados o apoderados de las Entidades Financieras que sean responsables de las infracciones a que se refiere el artículo 43 de esta Ley y el párrafo anterior, podrán ser suspendidos, inhabilitados o removidos de su encargo por la propia Comisión.

## Sección VI

### Sanciones que corresponde imponer a la Procuraduría Federal del Consumidor

**Artículo 44.**- La Procuraduría Federal del Consumidor sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Comerciales que infrinjan cualquier disposición de esta Ley

cuya conducta no compete sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras señaladas en el párrafo siguiente, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que la propia Procuraduría expida en términos de esta Ley. Asimismo, la Procuraduría Federal del Consumidor sancionará, en el ámbito de su competencia, con multa de:

- I. Dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Comerciales que:
  - a) No cuenten en sus sucursales, establecimientos o en su página electrónica en la red mundial "Internet", con la información actualizada a que se refiere el primer párrafo del artículo 7 de esta Ley, en los términos expresados en el referido precepto.
  - b) No expresen en términos anuales las tasas de interés ordinarias y moratorias, conforme al artículo 9 de la presente Ley.
  - c) Empleen modelos de Contratos de Adhesión que incumplan lo previsto en el artículo 11 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que expida la Procuraduría Federal del Consumidor, que regulen Contratos de Adhesión.
  - d) Difundan publicidad que incumpla lo previsto en el artículo 12 de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expida la Procuraduría Federal del Consumidor, que regulen la publicidad relativa a las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios.
  - <sup>(1)</sup> e) Expidan estados de cuenta o comprobantes de operaciones, que no cumplan con lo previsto en el artículo 13 de la presente Ley o no se ajusten a los requisitos que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de disposiciones de carácter general.
  - <sup>(2)</sup> f) Eleven el límite de crédito en operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta que incumplan con las formalidades establecidas en el artículo 18 bis 1 de la presente Ley.
  - <sup>(2)</sup> g) Contravengan a lo dispuesto por el artículo 18 Bis 4 de la presente Ley, y
  - <sup>(2)</sup> h) Aplique tasas de interés en contravención a lo señalado por el artículo 18 Bis 6.
- II. Cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Comerciales que:
  - a) Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.

- b) No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos del artículo 11 de esta Ley.
- c) No acaten la orden de la Procuraduría Federal del Consumidor de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley.
- d) Cobren Comisiones distintas a las pactadas en los Contratos de Adhesión.
- e) No suspendan la publicidad conforme al artículo 12 de esta Ley.
- f) No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.
- g) No incorporen el CAT en la publicidad o en los Contratos de Adhesión o se abstengan de resaltarlo en los documentos respectivos de manera clara, notoria e indubitable.
- h) Realicen prácticas discriminatorias, en términos del artículo 17 de la presente Ley.
- i) Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 de esta Ley.
- j) Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.
- k) Cobren intereses en términos distintos a lo previsto en el artículo 10, de la presente Ley.
- (2) l) Otorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley
- (2) m) Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, y
- (7) n) Condicionen la contratación de operaciones o servicios a la contratación de otra operación o servicio, en contravención de lo dispuesto por los artículos 18 Bis 5 y 23 Bis, de la presente Ley.

En los casos a que se refiere el inciso e) de la fracción II de este artículo, la Procuraduría Federal del Consumidor podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.

(3) **Sección VII** (Derogada)

(3) **Artículo 45.-** Derogado.

(3) **Artículo 46.-** Derogado

## **Sección VIII**

### **Sanciones que corresponde imponer al Banco de México**

**Artículo 47.-** El Banco de México sancionará con multa de doscientos a dos mil días de salario, a las Entidades Financieras y Cámaras de Compensación que infrinjan cualquier disposición de esta Ley cuya conducta no competa sancionar a otra de las Autoridades y que no correspondan a las conductas infractoras señaladas en el artículo siguiente, así como cuando infrinjan las disposiciones de carácter general que el propio Banco expida en términos de esta Ley.

**Artículo 48.-** El Banco de México sancionará con multa de mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

- I Se abstengan de registrar las Comisiones, conforme a las disposiciones de carácter general que expida el propio Banco, en infracción al artículo 6 de esta Ley.
- II. Se abstengan de recibir cheques salvo buen cobro, órdenes de transferencias de fondos o instrucciones de cargo, en contravención a lo señalado en el artículo 16 de esta Ley o en las disposiciones de carácter general que con fundamento en dicho artículo expida el Banco de México.

**Artículo 49.-** El Banco de México sancionará con multa de cuatro mil a veinte mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

- I. Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 de esta Ley.
- II. Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.
- III. Cobren intereses en términos distintos a lo previsto en el artículo 10, de la presente Ley.
- IV. Cobren alguna penalización por la transferencia de la totalidad de los recursos de los trabajadores que reciban por concepto de salario y de otras prestaciones de carácter laboral, en contravención al artículo 18 de la presente Ley o a las disposiciones de carácter general que al efecto expida el Banco de México.



- (5) V. Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos del artículo 4 Bis de esta Ley.
- (5) VI. Se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT, que al efecto establezca el Banco de México a través de disposiciones de carácter general.
- (5) VII. Incumplan con lo señalado en los artículos 19 y 19 Bis, o en las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México en términos de tales preceptos.
- (5) VIII. Se abstengan de otorgar la información a que se refiere el inciso a) de la fracción II del artículo 22 de esta Ley.
- (5) **Artículo 49 Bis.-** El Banco de México podrá, previo derecho de audiencia, suspender o limitar de manera parcial las operaciones de las Cámaras de Compensación que incumplan de manera reiterada lo previsto en los artículos 19 y 19 Bis, o en las disposiciones que de ellos emanen.
- (5) Asimismo, el Banco de México podrá revocar las autorizaciones mencionadas en el artículo 19 Bis, en caso de que se infrinja de manera reiterada y grave lo previsto en los artículos señalados en el párrafo anterior o en las disposiciones que de éste emanen.
- (7) **Artículo 49 Bis 1.-** La Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá practicar visitas de inspección a cualesquiera de los Participantes en Redes y requerirles, dentro de los plazos que la propia Comisión establezca, toda la información y documentación necesaria a efecto de verificar el cumplimiento de esta Ley y la observancia de las disposiciones de carácter general que de ella emanen. Al efecto, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá:
- (7) a) Requerir toda clase de información y documentación, y
- (7) b) Requerir la comparecencia de accionistas, socios, funcionarios, representantes y demás empleados de la Entidad de que se trate.
- (7) Asimismo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para hacer cumplir sus determinaciones, podrá solicitar o emplear, indistintamente, los siguientes medios de apremio:
- (7) I. Amonestación con apercibimiento;
- (7) II. Multa de 2,000 a 5,000 días de salario;
- (7) III. Multa adicional de 100 días de salario por cada día que persista la infracción;
- (7) IV. Clausura temporal, parcial o total; y

(7) V. Auxilio de la fuerza pública.

(7) **Artículo 49 Bis 2.-** La Comisión Nacional Bancaria y de Valores sancionará con multa de 5,000 a 20,000 días de salario, a las Entidades que infrinjan cualquier disposición de esta Ley o las disposiciones de carácter general que expidan la propia Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, en términos de esta Ley en relación con las Redes de Medios de Disposición a que se refiere el Artículo 4 Bis 3. En caso de reincidencia, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá imponer sanciones equivalentes hasta por el doble de la prevista.

(7) Con independencia de las demás sanciones que pueda imponer, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, podrá formular observaciones y, en su caso, ordenar la adopción de medidas tendientes a corregir los hechos, actos u omisiones irregulares que haya detectado en ejercicio de las funciones que lleve a cabo conforme a esta Ley.

## Capítulo VI Del recurso de revisión

**Artículo 50.-** En contra de las sanciones que impongan las Autoridades, procederá el recurso de revisión previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

## Capítulo VII De la ejecución de multas

(1) **Artículo 51.-** Las multas que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a las instituciones de crédito, se harán efectivas cargando su importe en la cuenta que lleve el Banco de México a dichas instituciones. Corresponderá al Servicio de Administración Tributaria hacer efectivas, conforme al Código Fiscal de la Federación, las multas impuestas a las Entidades Financieras distintas a instituciones de crédito.

(1) El Banco de México realizará los cargos respectivos en la fecha en que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se lo solicite por tratarse de multas contra las cuales no proceda ya medio de defensa alguno. Para tales efectos, la institución de crédito afectada dará aviso por escrito a la citada Comisión simultáneamente al ejercicio de cualquier medio de defensa ante la autoridad competente.

**Artículo 52.-** El cobro de las multas que impongan la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor, se efectuará por el Servicio de Administración Tributaria conforme al Código Fiscal de la Federación.

**Artículo 53.-** Para la ejecución de las multas que imponga el Banco de México en términos de esta Ley, se observará lo previsto en los artículos 66 y 67 de la Ley del Banco de México.

## TRANSITORIOS

(Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007)

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

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Las infracciones a las disposiciones de carácter general expedidas por el Banco de México, en materia del costo anual total (CAT), tarjetas de crédito, publicidad, estados de cuenta y contratos, cometidas por las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto limitado, antes de la entrada en vigor de esta Ley, se sancionarán por el propio Banco conforme a las leyes vigentes al momento de realizarse las citadas infracciones.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las Entidades dispondrán de un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente decreto, a efecto de adecuarse a las disposiciones del mismo.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Banco de México dispondrá de treinta días a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para emitir las disposiciones de carácter general.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Al entrar en vigor el presente Decreto se abrogará la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004.

**ARTÍCULO SEXTO.-** Al entrar en vigor el presente Decreto se derogan de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado los preceptos legales siguientes:

- I. Los artículos 3, fracción I, 10 y 16 primer párrafo.

- II. El artículo 4. Sin perjuicio de lo anterior continuarán en vigor, respecto de la Entidad de que se trate, las Reglas de carácter general emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al amparo de dicho artículo, hasta en tanto las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 12 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de publicidad prevé esta última Ley.
- III. El artículo 8. Sin perjuicio de lo anterior continuarán en vigor, respecto de la Entidad de que se trate, las Reglas de carácter general emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al amparo de dicho artículo, hasta en tanto las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 11 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de contratos de adhesión prevé esta última Ley, en el entendido de que dichas disposiciones contemplarán el contenido mínimo señalado en las fracciones I a VI del referido artículo 8 para los Créditos Garantizados a la Vivienda.
- IV. El artículo 12. Sin perjuicio de lo anterior cuando las autoridades que resulten competentes, conforme a lo señalado en el artículo 13 de la presente Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, expidan en el ámbito de su respectiva competencia, las disposiciones de carácter general que en materia de estados de cuenta prevé esta última Ley, deberán incluir el cálculo del Costo Anual Total que corresponda al resto de la vigencia del Crédito Garantizado a la Vivienda.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Al entrar en vigor el presente Decreto se derogan de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito los artículos 87- I, fracción II; 87- L, segundo párrafo, y 87- M, fracción IV.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Las disposiciones de carácter general que el Banco de México haya emitido en materia de publicidad, estados de cuenta o contratos de adhesión dirigidas a las instituciones de crédito o sociedades financieras de objeto limitado continuarán vigentes hasta en tanto entren en vigor las disposiciones de carácter general que, conforme a lo previsto en este ordenamiento, expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de los temas mencionados.

México, D.F., 26 de abril de 2007.- Sen. Manlio Fabio Beltrones Rivera, Presidente.- Dip. Jorge Zermeno Infante, Presidente.- Sen. Renan Cleominio Zoreda Novelo, Secretario.- Dip. Antonio Xavier Lopez Adame, 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 doce días del mes de junio de dos mil siete.- Felipe de Jesús Calderón Hinojosa.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Francisco Javier Ramírez Acuña.- Rúbrica.

## TRANSITORIOS

(Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009)

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

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Las nuevas atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general previstas en las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros previstas en este Decreto entrarán en vigor a los ciento ochenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las reformas, adiciones y derogaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO CUARTO.-** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deberá efectuar las gestiones que sean necesarias para contar con una estructura orgánica que le permita dar cumplimiento a lo dispuesto por el presente decreto en los plazos de inicio de su vigencia.

Las infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto, se sancionarán conforme a la Ley vigente al momento de cometerse las citadas infracciones o delitos.

En los procedimientos administrativos que se encuentren en trámite, el interesado podrá optar por su continuación conforme al procedimiento vigente durante su iniciación o por la aplicación de las disposiciones aplicables a los procedimientos administrativos que se estipulan mediante el presente Decreto.

**ARTÍCULO QUINTO.-** En tanto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emita las disposiciones de carácter general a que se refieren las

reformas contenidas en el presente Decreto, seguirán aplicándose las expedidas con anterioridad a la vigencia de la misma, en las materias correspondientes, en lo que no se oponga al presente Decreto.

Al expedirse las disposiciones a que se refiere este artículo, se señalarán expresamente aquéllas a las que sustituyan o que queden derogadas.

**ARTÍCULO SEXTO.-** Se deroga la fracción XXXVII del artículo 4 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

México, D.F., a 30 de abril de 2009.- Sen. Gustavo Enrique Madero Muñoz, Presidente.- Dip. César Horacio Duarte Jáquez, Presidente.- Sen. Adrian Rivera Perez, Secretario.- Dip. Jose Manuel del Rio Virgen, Secretario.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a veintitrés de junio de dos mil nueve.- Felipe de Jesús Calderón Hinojosa.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Lic. Fernando Francisco Gómez Mont Urueta.- Rúbrica.

## TRANSITORIOS

(Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, y de la Ley del Banco de México, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2010)

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

**Segundo.-** El Banco de México expedirá las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en un plazo de sesenta días naturales contados a partir del día siguiente de la entrada en vigor del presente Decreto.

**Tercero.-** Las Entidades contarán con un plazo de noventa días naturales, contados a partir del día siguiente a la entrada en vigor del presente Decreto, para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 4 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

y 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito en materia de producto básico de tarjeta de crédito.

**Cuarto.-** Las Personas que operen antes de la entrada en vigor del presente Decreto como Cámaras de Compensación en términos de lo dispuesto por los artículos 19 y 19 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, tendrán un plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha en que entren en vigor las disposiciones de carácter general que se emitan al amparo de los citados preceptos, para presentar la solicitud de autorización respectiva.

**Quinto.-** Las Sociedades contarán con un plazo de ciento ochenta días naturales contados a partir del día siguiente de la entrada en vigor del presente Decreto para cumplir con las obligaciones a que se refieren los artículos 2 y 36 Bis de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Las Sociedades de Información Crediticia contarán con un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para presentar a la Comisión el acuerdo mencionado en el artículo 36 de la citada Ley.

Las sociedades de información crediticia deberán obtener la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores respecto de las tarifas que dichas sociedades deberán ofrecer a sus Usuarios por los reportes de crédito, en términos del artículo 36 Bis de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto.

**Sexto.-** Para los efectos del artículo 20, las Sociedades deberán eliminar, en un plazo no mayor a 90 días naturales, de sus bases de datos los registros cuyo origen no haya sido informado por los Usuarios con anterioridad a la presente reforma. Para su reinscripción, los Usuarios deberán especificar las fechas de origen del crédito y de su primer incumplimiento, éste último no podrá ser mayor a 72 meses.

México, D.F., a 11 de febrero de 2010.- Sen. **Carlos Navarrete Ruiz**, Presidente.- Dip. **Francisco Javier Ramírez Acuña**, Presidente.- Sen. **Martha Leticia Sosa Govea**, Secretaria.- Dip. **Carlos Samuel Moreno Teran**, 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 catorce de mayo de dos mil diez.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, Lic. **Fernando Francisco Gómez Mont Urueta**.- Rúbrica.

**Disposiciones Transitorias**  
(Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)

**ARTÍCULO QUINTO.**- En relación con las modificaciones a que se refieren los Artículos Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de este Decreto, se estará a lo siguiente:

- I. La Comisión Federal de Competencia Económica contará con un plazo de ciento ochenta días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para llevar a cabo una investigación sobre las condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados, para lo cual deberá escuchar la opinión no vinculante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Como resultado de dicha investigación la Comisión Federal de Competencia Económica podrá, en su caso, formular recomendaciones a las autoridades financieras para mejorar la competencia en este sistema y sus mercados y ejercer las demás atribuciones que le confiere la Ley Federal de Competencia Económica a fin de evitar prácticas monopólicas, concentraciones y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados en este sistema, incluyendo, según corresponda, ordenar medidas para eliminar las barreras a la competencia y la libre concurrencia; ordenar la desincorporación de activos, derechos, partes sociales o acciones de los agentes económicos, en las proporciones necesarias para eliminar efectos anticompetitivos, y el resto de las medidas facultadas por la Constitución y la ley de la materia.
- II. Las obligaciones derivadas del presente Decreto a cargo de las Instituciones Financieras entrarán en vigor a los noventa días naturales siguientes a su entrada en vigor.
- III. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir las disposiciones de carácter general a que se refiere este Decreto, tendrá un plazo de trescientos sesenta y cinco días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto.
- IV. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con el plazo citado en el transitorio anterior para emitir los lineamientos a que se refiere el artículo 84 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y poner en funcionamiento el Sistema Arbitral en Materia Financiera.
- V. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con un plazo de ciento ochenta días naturales para poner en funcionamiento el Buró de Entidades Financieras, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.



Además de lo estipulado por el artículo 8o. Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros respecto a la información del Buró de Entidades Financieras; se deberá incluir como mínimo la información relacionada con reclamaciones, consultas, dictámenes, sanciones administrativas, así como, la eliminación o modificación de cláusulas abusivas, cuya identificación deberá ser por productos o servicios.

- VI. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dentro de los cuarenta y cinco días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor de este Decreto, establecerá un programa de identificación, revisión e inspección de las Redes de Medios de Disposición actualmente en operación.
- VII. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, emitirán las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros dentro de los sesenta días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor del presente Decreto. Al vencimiento de dicho plazo el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y el Gobernador del Banco de México, comparecerán conjuntamente ante la Cámara de Diputados para informar acerca del ejercicio de esta atribución, y deberán comparecer además a los seis y doce meses siguientes para informar respecto de la evolución del mercado de redes de disposición y respecto de la aplicación de las disposiciones antes referidas.
- VIII. El Banco de México emitirá las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 19 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros dentro de los sesenta días naturales siguientes a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.
- IX. La Cámara de Diputados procurará destinar recursos en el presupuesto de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para el desarrollo de los diferentes programas de educación y cultura financiera que ejerza.

### **TRANSITORIO DEL DECRETO**

**(Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)**

**ÚNICO.-** El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, salvo lo dispuesto en los ARTÍCULOS VIGÉSIMO QUINTO, fracción I; TRIGÉSIMO, fracciones IV y VI; CUADRAGÉSIMO, fracciones I y II y; QUINCUAGÉSIMO, fracciones I y II, las cuales entrarán en vigor en las fechas que en dichas disposiciones se establecen.

**SHCP**

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES

México, D.F., a 26 de noviembre de 2013.- Dip. **Ricardo Anaya Cortes**, Presidente.- Sen. **Raúl Cervantes Andrade**, Presidente.- Dip. **Javier Orozco Gomez**, Secretario.- Sen. **María Elena Barrera Tapia**, Secretaria.- 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 nueve de enero de dos mil catorce.- **Enrique Peña Nieto**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, **Miguel Ángel Osorio Chong**.- Rúbrica.



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS (Decreto publicado del 15 de junio de 2007)

El sector financiero en México ha logrado una fortaleza sin precedentes en la historia contemporánea, superando los rezagos que arrastraba desde la última crisis bancaria, en diciembre de 1994, todo ello como resultado de la estabilidad económica y el ambiente de certidumbre que se vive en el país.

Según cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al cierre de 2005 la banca múltiple generó utilidades por casi 48 mil millones de pesos, 83% más que un año antes, y 256% (3.5 veces) mayores que las reportadas al cierre de 2000.

Tan sólo en la primera mitad de 2006 las utilidades de la banca múltiple sumaron 29,502 millones de pesos, casi 18% más que en el primer semestre de 2005, y 16.25 más que las obtenidas de enero a diciembre de 2004.

Estos resultados son un claro reflejo de la rentabilidad y solidez de la banca, y deberían dar cuenta, al mismo tiempo, de más y mejores servicios, a precios competitivos y más accesibles para los usuarios, así como de una labor más decidida de apoyo y financiamiento al sector privado.

Sin embargo, contrario a lo que sugieren los resultados de operación de la banca múltiple, su éxito está fundamentado en la concentración de operaciones en el crédito al consumo, en más y mayores comisiones por los servicios que presta, y tasas de interés excesivas, que no reflejan la disminución en el costo de captación y en las tasas de interés de referencia del mercado, ni se traducen en mejores servicios para los usuarios.

La cartera de crédito total se ha venido incrementando de manera sostenida desde 2002, alcanzando a junio de 2006 un saldo total de 1 billón 256 mil 520 millones de pesos, lo que representa un crecimiento nominal de 8.2% respecto al cierre de 2005, esto es en tan sólo seis meses, principalmente por los rubros de créditos comerciales, al consumo y de vivienda.

Del total de la cartera vigente a junio de 2006, 37% constituían créditos comerciales, 24.36% créditos al consumo, y 16.26% créditos a la vivienda.

Sin embargo el dinamismo de los rubros que componen la cartera crediticia muestra diferencias muy importantes. Por ejemplo, mientras que el crédito a las empresas y las personas físicas reportó un aumento de 6.2% de diciembre de 2004 al cierre de 2005, el crédito al consumo aumento en términos reales 46.5% en ese mismo período, y el de vivienda lo hizo en 32.1%. El crédito al consumo ha sostenido un crecimiento notable en los últimos 69 meses, en lo que es su período de expansión más largo en la historia moderna.

De esta manera, el crédito al consumo ha resultado sumamente rentable, dado que las tasas de interés activas permanecen en niveles excesivos, en beneficio de la banca, con niveles superiores al 40%, lo que implica un diferencial respecto al costo de captación promedio de hasta 36 puntos porcentuales.

En particular, las tarjetas de crédito son el producto que ha sido objeto de las campañas promocionales más agresivas, puesto que todos los bancos las conceden con mínimos requisitos, y en gran parte de los casos sin una adecuada evaluación del riesgo, lo que ha llevado a que la cartera vencida se concentre principalmente en este rubro.

Contrario a la tendencia a la baja de las tasas de interés de referencia en lo que va de este sexenio, que se ha reflejado en mínimos históricos cercanos al 4% en la tasa de interés de los CETES a 28 días, las tasas correspondientes a las tarjetas de los principales otorgantes de crédito han registrado incrementos significativos.

Adicionalmente, a los ingresos por intereses se suman las comisiones cobradas por el uso de las tarjetas de crédito y débito, manejo de cuenta y transferencias, como por ejemplo el uso de cheques, disposición de efectivo, consulta de saldos, pago con tarjeta en terminales punto de venta, entre muchos otros.

Junto con el crédito al consumo, y en gran parte derivado de este, el cobro de comisiones ha seguido una tendencia creciente, que ha permitido a los bancos financiar, en promedio, más del 50% de sus gastos de operación y promoción, con casos como el de BBVA-Bancomer cuyos ingresos por comisiones cubren casi el 70% de sus gastos de operación y promoción.

Al cierre de 2005, los ingresos por comisiones netas sumaron 45,101 millones de pesos, un incremento en términos reales de 9.8% respecto a 2004, principalmente por los aumentos en comisiones a negocios afiliados, anualidades en tarjetas de crédito y manejo de cuenta, convirtiéndose en la segunda fuente de ingresos después del margen financiero.

Las principales instituciones bancarias, que concentran el 90% del total de comisiones cobradas, han registrado un incremento significativo en los ingresos por este rubro entre 1998 y 2005. Así, en ese lapso Banorte reportó un crecimiento de 674%, Inbursa de 347%, HSBC de 217%, BBVA Bancomer de 214%, Banamex de 161%, Santander Serfin de 158%, y Scotiabank Inverlat de 100%.

El caso de Bancomer y Banamex, que en conjunto concentran casi el 52% de los ingresos por comisiones brutas cobradas en 2005, es además representativo de la alta concentración de los servicios bancarios en detrimento de la competencia, particularmente en ciertos mercados relevantes como los créditos al consumo y cuentas de cheques.

La Asociación de Bancos de México (ABM) ha defendido el incremento de comisiones bajo el argumento de que es un fenómeno mundial, y sostiene que para un análisis comparativo de



comisiones deben considerarse las características del producto, los hábitos del cliente, la regulación y características del mercado y la estrategia de negocios.

Sin embargo, un análisis de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), demuestra que si bien es cierto que el incremento de las comisiones es un fenómeno internacional, en otros países esta tendencia ha sido acompañada por una disminución importante en los ingresos por intereses, cosa que no ha sucedido en México.

Así, además de los ingresos crecientes por comisiones, que constituyen alrededor del 50% del margen financiero, en México persiste un diferencial promedio de 30 puntos porcentuales entre las tasas activas y pasivas en tarjetas de crédito, lo que invalida la justificación que hace la ABM del excesivo cobro de comisiones.

Este problema ha sido reconocido y ampliamente debatido en nuestro país por autoridades financieras como la Secretaría de Hacienda, CONDUSEF y el Banco de México, así como por la Comisión Federal de Competencia, las cuales han señalado reiteradamente el nivel desproporcionado de las comisiones por servicios bancarios en perjuicio del consumidor.

Al mismo tiempo, el Congreso ha propuesto diversas iniciativas para abatir el problema, que al momento no han prosperado.

Debemos reconocer que ha habido avances importantes a través de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de las disposiciones emitidas por el Banco de México en materia de publicidad sobre los costos, tarifas y tasas de interés de los diferentes productos que ofrecen al público.

Esto ha permitido una mayor competencia entre los bancos, frenando ligeramente la escalada en las comisiones y tasas de interés, dado que el usuario tiene hoy una mayor posibilidad de comparar los productos que ofrecen los bancos, para así tomar una mejor decisión sobre el que le ofrece mejores servicios a menores costos.

Sin embargo el problema persiste, debido fundamentalmente a restricciones en la competencia, como lo ha señalado la COFECO, que incluso recién ha publicado un estudio específico sobre las altas comisiones que cobran las AFORES.

Por todo lo anterior, en la presente iniciativa se propone reformar, por una parte, la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley del Banco de México, para establecer claramente que será el Banco de México el que defina el procedimiento para la determinación de las comisiones por los servicios bancarios.

Por otra parte, también se propone reformar la Ley de Instituciones de Crédito, para que la CONDUSEF pueda solicitar directamente a la COFECO que evalúe las condiciones de competencia del sector bancario, y que así ya no tenga que hacer la solicitud a través del Banco

de México. Se agrega también a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que tenga esta misma facultad.

En la reforma a la Ley de Instituciones de Crédito, también proponemos que en caso de que la COFECO determine que no existen condiciones de competencia, el Banco de México esté facultado para establecer las comisiones y tarifas máximas permitidas mientras prevalezca dicha situación.

La experiencia internacional nos muestra que países como Reino Unido, Australia y otros más de la Unión Europea, han impulsado decididas regulaciones en este sentido, obligando a las instituciones de crédito a disminuir las comisiones.

Las condiciones actuales del mercado favorecen totalmente a la banca, dejando en desventaja al consumidor, ante lo cual, por mandato expreso del tercer párrafo del artículo 28 constitucional, es nuestro deber legislar para proteger sus legítimos intereses.

Así, por todo lo anteriormente expuesto, someto a la consideración de esta Soberanía, la siguiente Iniciativa con proyecto de:

### **EXPOSICION DE MOTIVOS (Decreto del 25 de junio de 2009)**

Desde de la crisis económica de 1995, el Poder Legislativo ha aprobado diversas reformas instrumentadas en el sistema financiero mexicano para fortalecer y regular adecuadamente el sector del mercado de valores, el de intermediarios financieros especializados, y sobre todo ha efectuado reformas muy importantes al marco regulatorio bancario, las cuales han demostrado su utilidad al haber servido para mitigar en una medida considerable los efectos de la gran crisis financiera que vive el mundo, respecto a los intermediarios financieros que operan en nuestro país.

Adicionalmente el Poder Legislativo ha procurado la protección de los intereses de la clientela de los intermediarios financieros mediante la emisión de regulación tal como la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y reformas a la Ley de Instituciones de Crédito a efecto de incorporar al producto básico bancario, el cual permite que una gran parte de la población acceda a servicios financieros a bajo costo.

La atípica situación financiera que vive el mundo actualmente impone nuevos retos a la hora de la emisión normas financieras, sobre todo por lo que se refiere a la protección de los usuarios de servicios financieros.

Por lo que respecta a la labor del Poder Legislativo en estas épocas de crisis financiera mundial, es imperativo emitir normas que protejan a los clientes de las instituciones financieras de las

prácticas predatorias de diversos intermediarios, en protección de sus intereses particulares y del propio sistema financiero.

Uno de los problemas inmediatos que ha sido ampliamente comentado es el de la cartera vencida en los créditos otorgados a través de tarjeta de crédito, ya que este tipo de créditos son el principal componente de la cartera de crédito al consumo en la banca comercial.

Al cierre del primer semestre de 2008 el financiamiento otorgado por los bancos a través de este producto se ubicó en 315 miles de millones de pesos, lo cual representa un incremento real anual de 15.6 comparado con las cifras registradas al cierre del primer semestre de 2007. Al interior de dicho portafolio, la cartera vigente registró una variación real anual de 13.0%, mientras que la cartera vencida ha presentado un aumento real anual de 55.8%.

Ante este panorama financiero resulta necesario tomar medidas de carácter legislativo para revertir dicha tendencia antes de que dañe al sistema financiero y perjudique la economía doméstica de los tarjetahabientes.

Asimismo, se requieren normas que eviten las malas prácticas por parte de las Entidades que prestan servicios financieros desde el ámbito comercial o del sector financiero que dañan de forma grave a los usuarios de servicios financieros, y que por lo tanto, inhiben que la población acceda al sector regulado y supervisado para acceder a otro tipo de fuentes de financiamiento peligrosos.

Es por ello que la presente reforma establece una estrategia combinada para promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros frente a las prácticas nocivas de las Entidades Financieras, la cual tiene las siguientes vertientes:

1. Fortalecimiento de las normas en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, agrupadas en cuatro rubros:
  - I. Revelación de Información. Medidas relativas a la atención de problemas de asimetría y de baja calidad en la información.
  - II. Tarjeta de Crédito. Medidas tendientes a garantizar el acceso a información clara y precisa, sobre comisiones e intereses.
  - III. Buenas Prácticas. Medidas tendientes a evitar el sobreendeudamiento de los consumidores.
  - IV. Costos de Transacción. Medidas para fomentar la competencia al disminuir los costos por cambiarse de una institución financiera a otra.

## 2. Fortalecimiento de las funciones de la CONDUSEF, a saber:

- I. Funciones Preventivas, mediante el fortalecimiento de aquellas tendientes a evitar conductas negativas en contra del consumidor, como lo son:
  - a) Información, educación para el consumo y orientación
  - b) Supervisión y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones con impacto directo en el usuario de servicios financieros.
- II. Funciones Conciliatorias, mediante el fortalecimiento de sus atribuciones en el procedimiento conciliatorio y arbitral en favor del usuario de servicios financieros.
- III. Funciones Correctivas, mediante el fortalecimiento de sus atribuciones para corregir conductas negativas en perjuicio del consumidor.

Cabe mencionar que la presente iniciativa retoma en gran medida los resultados de la conferencia sobre Educación Financiera, Protección al Consumidor y Competencia que se llevó a cabo en la ciudad de Querétaro el 11 de julio de 2008.

De lo manifestado en dicha conferencia los expositores coincidieron en la importancia de fomentar la regulación en materia de protección al consumidor, en particular en materia de transparencia en la información en los estados de cuenta, contratos de adhesión y publicidad.

Asimismo, se resaltó la importancia de las medidas que fomenten la competencia, tales como la eliminación de los costos que representa para un usuario el cambiarse de institución financiera y garantizar el acceso no discriminatorio a la infraestructura a todas las instituciones de crédito.

Adicionalmente a los resultados de la conferencia sobre Educación Financiera, Protección al Consumidor y Competencia, se mencionaron diversas prácticas que se han implementado en varios países que resultarían útiles para el mejor desarrollo del sistema financiero mexicano.

Es por ello que la iniciativa que se presenta trata sobre los temas que se detallan a continuación:

### **I. Revelación de Información.**

El tema de revelación de información ya ha sido tratado en diversa normatividad como lo es la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. No obstante, es muy importante homologar la información y hacerla accesible a los clientes de las instituciones financieras en operaciones de captación y crédito, por lo cual se proponen las medidas que se exponen a continuación.



Se propone imponer la obligación de las instituciones financieras de que muestren en los estados de cuenta los cargos acumulados en el año, derivados del pago de intereses y comisiones.

Adicionalmente, los estados de cuenta tanto de operaciones pasivas como activas deberán incorporar un formato de recuadro estandarizado para todas las Entidades que contenga los elementos más importantes de la operación de la que se trate, tales como las comisiones cobradas, los intereses cobrados o pagados, según sea el caso, saldos, límites de crédito, y las advertencias que permitan ilustrar al usuario de dichos servicios sobre los riesgos en caso de pagos retrasados, efectuar solamente los pagos mínimos, así como información anualizada en materia de pagos de comisiones e intereses.

Por otra parte, es importante establecer en ley que en los estados de cuenta se incorporen advertencias de las consecuencias de efectuar pagos atrasados, así como los riesgos y costos de efectuar sólo el pago mínimo.

Asimismo, se debe establecer una carátula estandarizada para los contratos de adhesión de operaciones de crédito, que contenga los elementos clave que le permitan al usuario efectuar una comparación inmediata de los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas instituciones, tales como la tasa de interés, el CAT, las comisiones y advertencias en materia de tasas o comisiones que representen alguna penalización para el cliente, así como los supuestos en los que resultarían aplicables, y un recuadro que incorpore información en materia de garantías otorgadas por el acreditado o un tercero.

En ese sentido, debe ser obligatorio que al proporcionar información sobre un servicio financiero a un cliente en sucursal, se deba entregar copia de, por lo menos, la carátula del contrato de adhesión.

Por lo que respecta a las operaciones de captación se elaborarán formatos de carátulas de los contratos, con los elementos de revelación que incluyan las consecuencias por no mantener un saldo mínimo de la cuenta a través de medios de pago como tarjetas de débito

Adicionalmente, en los formatos de estados de cuenta y carátulas de los contratos se establecerán campos claros que permitan distinguir las comisiones, así como el impacto de las mismas en una determinada línea de crédito o en una operación de depósito.

Se propone incorporar en el estado de cuenta de operaciones de crédito la leyenda de advertencia sobre el retraso o incumplimiento en los pagos, para generar conciencia de que afectará negativamente su historial crediticio.

Asimismo, establecer que quien ofrezca tarjetas de crédito con diferentes tasas de interés o límites de crédito debe publicar claramente las condiciones con las que debe cumplir el solicitante del crédito para cada tipo de producto publicitado.

Se propone que cuando un préstamo requiera aval se deberá incorporar la siguiente leyenda de forma visible a simple vista en el contrato en el espacio en donde deba firmar éste según se determine en reglas secundarias, a efecto de advertirle los riesgos en los que incurre.

También se deberá establecer la obligación de que las Entidades, previo a la contratación de sus productos, mantengan a disposición del público formatos estandarizados con información relevante para fines de comparación, cuyo período de vigencia será determinado en Ley, y el formato tendrá las características que determine la CONDUSEF en reglas.

## II. Tarjeta de crédito

El tema de la regulación de tarjetas de crédito es uno de los más relevantes, por lo cual se propone la adopción de diversas normas en protección a los usuarios de servicios financieros tales como el otorgamiento de un tiempo razonable para pagarlas, lo que implica que si en la fecha límite de pago cae en fin de semana u otro día inhábil, se permita el pago el siguiente día hábil.

Asimismo, es importante prohibir la práctica consistente en que las Entidades hagan cargos a sus Clientes en las tarjetas de crédito con base en saldos de días anteriores al corte del estado de cuenta más reciente. De esa forma se evitarán prácticas abusivas pro parte de las E

En caso de que un usuario pague un monto mayor al mínimo en una tarjeta de crédito, debe existir la posibilidad de aplicar el pago en la forma que más beneficie al usuario, como es el caso en el que existan tasas diferenciadas, por ejemplo en un caso de saldos a meses sin intereses, que el excedente de pago recaiga en amortizar la parte del crédito que sí genera intereses.

Asimismo, se pretende establecer el procedimiento a seguir en caso de que un usuario de servicios financieros, que tenga celebrado contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con alguna institución financiera, objete algún pago.

Se incorpora una norma que establece que en las tarjetas de crédito, si se aumenta la tasa de interés, ésta no podrá ser aplicada a cargos realizados con anterioridad a dicho aumento.

Asimismo, se prohibirá todo cargo por sobregiro en dichos instrumentos y la Condusef tendrá atribuciones para regular los pagos mínimos en cada tipo de tarjeta de crédito mediante reglas de carácter general.

## III. Buenas Prácticas

En el rubro que aquí denominamos “buenas prácticas” se incorporan una serie de normas que tienden directamente a fomentar una relación equitativa entre el usuario de servicios financieros y las Entidades con las que se contraten dichos servicios, así como para evitar endeudamientos excesivos por parte de los acreditados que puedan mermar su economía familiar.

Es por ello que se propone que exista un mecanismo que le deje de manera clara al consumidor hasta qué límite puede endeudarse, mediante la inclusión en documentos relevantes de una leyenda que señale, a manera de semáforo, que si sus compromisos crediticios superan el equivalente a dos meses de su ingreso, deberá ser muy cuidadoso con su endeudamiento y si sobrepasan el equivalente a cuatro meses de ingreso puede estar en una situación muy grave.

Por otra parte, los consumidores deben estar concientes (sic) de las consecuencias de aportar información falsa para obtener un crédito, por lo que dicha información debe evidenciarse, para lo cual las solicitudes de crédito de los contratos de adhesión deberán contener una leyenda que advierta a los acreditados de las penas de carácter civil o penal a que se pueden hacer acreedores en esos casos.

Adicionalmente, se prohibirá e impondrán penas severas a quien prevea ajustes a las tasas de interés sobre montos ya dispuestos.

Asimismo, se debe establecer la obligación de que los potenciales acreditados o sus obligados solidarios, previo a la formalización de un contrato, firmen un documento por separado que contenga recomendaciones importantes respecto de sus derechos.

Se propone, prohibir expresamente el otorgamiento de crédito a menores de edad, así como el envío de cualquier información a los mismos relacionada con el otorgamiento de crédito.

También se propone prohibir la entrega de tarjetas de crédito preaprobadas sin que éstas sean solicitadas.

Cabe señalar que, se debe establecer la facultad de cancelar un contrato de crédito al consumo antes de su finiquito, en cuyo caso continuará en vigor la relación respecto al reembolso del crédito y pago de la tasa de interés.

Adicionalmente, se establecerá en Ley que en la contratación de créditos la institución debe contar con un seguro de vida y, en su caso, daños, y que el costo de dichos seguros lo absorba la propia institución reflejándolo en la tasa de interés.

Se deberá prohibir al acreditante en una tarjeta de crédito elevar el límite de crédito sin solicitud del usuario.

Asimismo, establecer que cuando se ofrezca un seguro por el uso de una Tarjeta de Crédito, en el formato de solicitud de la misma se prevea por separado el costo del seguro y señalar, arriba de la firma del usuario, que la contratación del seguro es opcional.

Por otra parte, se propone establecer restricciones en los horarios en las ofertas que realicen la Entidades a los Clientes ya sea directamente o por teléfono, en su lugar de trabajo.

Se propone establecer un periodo de gracia para que el usuario de servicios financieros pueda cancelar una operación dentro de los diez días hábiles siguientes a la firma de un contrato sin incurrir en una penalidad. Para estos efectos, la institución financiera deberá notificar al usuario contratante de este derecho a efecto de que comience a correr el plazo de gracia señalado.

También, se debe ampliar el alcance del proceso de aclaración simplificado previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a efecto de que aplique a todo tipo de operaciones.

#### IV. Costos de Transacción

A efecto de fomentar la competencia, el primer paso es la disminución de los costos de transacción, es decir, los costos en los que incurre un cliente por cambiar sus operaciones de una institución a otra. En ese sentido se propone en primer lugar establecer reglas que faciliten el traspaso de depósitos por nómina.

Asimismo, se propone flexibilizar los requisitos para que un cliente se cambie de banco, para lo cual un usuario de servicios financieros podrá hacer el cambio en paquete que incluya diversos productos de una misma Entidad, tales como sus créditos y operaciones de captación. Se propone simplificar los trámites, a efecto de que con un aviso por escrito a la entidad originaria y receptora, la entidad receptora pueda llevar a cabo los trámites ante la entidad originaria para llevar a cabo el movimiento.

En ese sentido, se incorporarán normas en materia de **“portabilidad” de servicios financieros en la Ley de Instituciones de Crédito**, que contengan medidas para llevar a cabo el traspaso de servicios financieros.

La eficiencia en los procedimientos de cambio de servicios financieros de una empresa a otra **podrá dar pautas para tener algo similar a la “portabilidad” de dichos servicios**, lo cual fomentará la competencia entre prestadores de servicios financieros.

Se establece que las instituciones de crédito no puedan cobrar comisiones o cuotas por la cancelación de operaciones activas y pasivas, en este sentido es importante destacar que los Bancos no presentan pérdidas monetarias al efectuar estas cancelaciones ya que los costos de la operación se fueron absorbiendo durante la relación contractual.

#### Fortalecimiento de las funciones de la CONDUSEF

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de enero de 1999, fue un paso de gran relevancia que dio el Estado para crear la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).



Desde la fecha de entrada en vigor de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se han beneficiado miles de usuarios de servicios financieros, aunque aún no se logra alcanzar la eficacia que se esperaba al momento de la publicación de la ley.

Este cuerpo legal se ha modificado en ocasiones sucesivas por el H. Congreso de la Unión en la medida que han avanzado las necesidades del sector, conjuntamente con el desarrollo de otros cuerpos legales como lo son, la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Estos ordenamientos legales han permitido, por una parte, alcanzar mayores logros en beneficio de los usuarios de servicios financieros, y por otra parte, se ha trabajado con las instituciones financieras para promover mejores prácticas.

Este esfuerzo realizado por la CONDUSEF, representa un avance fundamental en su actuación, sin embargo, las atribuciones con que cuenta dicha Comisión actualmente resultan insuficientes, toda vez que la falta de atribuciones que le permitan regular y supervisar a las entidades financieras en beneficio de los usuarios de los servicios financieros, provoca que su ámbito de efectividad sea limitado.

El hecho de que la CONDUSEF no cuenta con atribuciones para sancionar el incumplimiento a la normatividad financiera vinculada con el usuario de servicios financieros (Transparencia, contratos de adhesión, publicidad engañosa, entre otras), da como resultado que no se pueda procurar de manera efectiva la equidad en la relación entre usuarios y las instituciones financieras.

En este contexto, se proponen ajustes tanto a la Ley de Instituciones de Crédito, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a efecto de dotar de mayores atribuciones a la CONDUSEF, y otorgar así mayores beneficios a favor de los usuarios de servicios financieros y estimular un mayor crecimiento del sector financiero, como se refiere a continuación.

## **1.- Reformas a la Ley de Instituciones de Crédito**

Se hace necesario reformar la Ley de Instituciones de Crédito, ya que se pretende ampliar de manera responsable el ámbito de acción de la CONDUSEF.

Se propone el traslado de atribuciones de la CNBV para supervisar el traspaso de recursos de ahorradores a una cuenta global y su prescripción a favor de la beneficencia pública cuando las cuentas no hayan tenido movimiento.

También se plantea el traslado de la CNBV de las atribuciones para emitir normas en materia de sanos usos comerciales en el ofrecimiento y prestación de servicios financieros, lo anterior en beneficio de los usuarios de dichos servicios.

Adicionalmente, se propone el traslado de atribuciones de la CNBV para la emisión de normas en materia de cuentas que abren los bancos para otorgar asistencia por catástrofes.

Se propone el traslado de atribuciones de la SHCP en materia de autorización del uso de palabras reservadas (banco y similares) en denominaciones y establecimientos de personas que no tengan autorización, así como la creación de un registro de dichas autorizaciones ya que estas normas están establecidas en protección al público en general.

Es necesario que la CONDUSEF cuente con atribuciones para imponer multas administrativas por infracciones a la Ley de Instituciones de Crédito, a las disposiciones de la SHCP y de las que emita la propia Comisión, ya que actualmente carece de dicha facultad.

También se plantea, que la CONDUSEF pueda dar vista a la Comisión Federal de Competencia, cuando en ejercicio de sus facultades detecte alguna de las prácticas mencionadas en el artículo 119 de la Ley de Instituciones de Crédito. Esto con el fin de evitar prácticas monopólicas en perjuicio de los usuarios.

Un punto muy importante, es que la reforma que se propone permitirá a la CONDUSEF supervisar y vigilar en el ámbito de su competencia, a las instituciones de banca múltiple reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito.

Cabe destacar que, con las reformas a esta Ley, la CONDUSEF podrá efectuar visitas a las instituciones de crédito, a fin de que estas se ajusten a las disposiciones que emita la propia Comisión, lo que le permitirá que las instituciones financieras puedan hacer las correcciones adecuadas, en caso de haberlas encontrado en las visitas.

Por último, la CONDUSEF podrá investigar hechos, actos u omisiones por violaciones a la Ley de Instituciones de Crédito y demás disposiciones que de ella deriven, en el ámbito de su competencia, lo que traerá un mayor beneficio para los usuarios de servicios financieros.

## **2.- Reformas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**

El 15 de junio de 2007 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

La reforma que hoy se propone otorga mayor certeza jurídica a los usuarios de servicios financieros, ya que se le otorgarán las atribuciones regulatorias, de supervisión y en materia de sanciones en dicha Ley, de la CNBV a la CONDUSEF. Lo anterior, toda vez que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros contiene normas que son del mayor interés para los usuarios de servicios financieros por lo que resulta más congruente que caigan en el ámbito de acción de la CONDUSEF que de la CNBV.

Por otra parte, el registro de comisiones se hará además de en el Banco de México, en la CONDUSEF, a efecto de darle a dicho registro un enfoque mayormente de protección al usuario de servicios financieros.

Asimismo, el Banco de México al emitir normas relativas al cálculo del CAT deberá escuchar la opinión del Banco de México.

Lo anterior, indudablemente redundara en mayores beneficios para los usuarios de servicios financieros y les dará mayor certeza jurídica en la celebración de operaciones con las instituciones de crédito.

### **3.- Reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

En primer lugar, se propone reformar el artículo 11 de la citada Ley, con el fin de que la CONDUSEF procure y represente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras.

Asimismo, al reformar el citado artículo, se pretende promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios.

Cabe mencionar, que es necesario que la CONDUSEF pueda denunciar ante el Ministerio Público cuando se entere de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuando se trate de delitos tipificados en las leyes financieras. Asimismo, pueda denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas.

Es importante destacar que, se debe dotar a la CONDUSEF con atribuciones para poder vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en otras leyes financieras en el ámbito de su competencia, ya que esto evitaría las malas prácticas en el sector.

Por otra parte, y dada la experiencia que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), varias de las atribuciones con la que esta cuenta, se retomaron para incorporarlas a Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Lo anterior para que la CONDUSEF logre mayor eficacia en beneficio de los usuarios de servicios financieros.

Ahora bien, no obstante que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, emite reglas para el adecuado desempeño de las instituciones financieras, es necesario dar atribuciones a la CONDUSEF, para que pueda requerir a las Instituciones Financieras a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los Usuarios.

En ese sentido, la CONDUSEF en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, deberá promoverla formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de las Instituciones Financieras, lo anterior en beneficio de los usuarios de servicios financieros.

De igual forma, es necesario promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras. En este punto la CONDUSEF juega un papel principal, ya que es un canal adecuado entre las instituciones financieras y los usuarios de servicios financieros, por lo que debe de contar con herramientas que le permitan alcanzar ese fin.

Por otra parte se propone la creación de un Sistema Arbitral de Servicios Financieros, a efecto de encomendar a la CONDUSEF la organización, funcionamiento y promoción de dicho sistema, el cual tendría como objetivo que las instituciones financieras emitan ofertas públicas de sometimiento al arbitraje para solucionar futuras controversias, con lo que se potencializa la confianza de las actividades financieras y se distinguirían ante el público las instituciones que se adhieran voluntariamente al sistema arbitral.

Por último, es necesario que la CONDUSEF cuente con atribuciones para que pueda ordenar que se informe a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus intereses o derechos, con el fin de que éstos cuenten con herramientas adecuadas para la toma de decisiones.

En virtud de lo anteriormente expuesto y fundado someto la consideración de esta Honorable Soberanía la siguiente

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS (Decreto del 25 de mayo de 2010)

A través de la historia, la economía mundial ha atravesado por periodos de grandes crisis financieras.

La característica común de todas estas crisis es que la tasa de interés se elevó abruptamente como resultado de la gran demanda excepcional de dinero que se asocia a esta fase de crisis económica.

En el caso de México, durante 1994-1995 se vivió una de las crisis económicas más violentas de toda su historia, lo que provocó una caída drástica del PIB y un empobrecimiento aún mayor de la mayoría de las familias mexicanas.

Como consecuencia del rescate bancario, y producto de los Programas de Capitalización y Compra de Cartera (PCCC) y de los Programas de Saneamiento, el Sistema Bancario fue



acreedor de obligaciones (pagarés) a cargo del Gobierno Federal, por aproximadamente 329,268 millones de pesos (a valor bruto).

Derivado de lo anterior, prácticamente todos los indicadores económicos sufrieron un colapso, las tasas de interés se dispararon a altísimos niveles.

Por ejemplo, en México y América Latina, la liberalización financiera en las últimas dos décadas transformó los sistemas financieros de sus economías; este cambio de la política bancaria y financiera ha disminuido la participación del Estado en la determinación de las tasas y comisiones del sector bancario, y a la vez ha afectado los montos de inversión, el crecimiento, así como al acceso de financiamiento que caracterizó a la segunda mitad del siglo XX.

En la actualidad los sistemas bancarios en América Latina se encuentran con estructuras no competitivas que favorecen la obtención de ganancias a partir de grandes diferenciales entre las tasas del crédito y las tasas de ahorro.

De acuerdo al Banco Mundial, en términos de competitividad de nuestro sistema financiero el crédito bancario al sector privado respecto al PIB en 2005 muestra que Suiza tiene una proporción de 171%, Reino Unido de 160%, España de 126%, la República de Corea de 97%, Chile de 63% y, en el ámbito del TLCAN, Canadá registra 76%, Estados Unidos 48%, mientras que nuestro país sólo se ubica en un 13% del crédito respecto al PIB.

Según resultados del Banco de México, indican que entre las principales causas por la cual no se solicita financiamiento son las altas tasas de interés, la negativa de la banca y la incertidumbre económica.

En este contexto, los excesos de una banca comercial que no ha logrado autorregularse ni fortalecido el sistema de pagos, limitan en su conjunto la capacidad de la política monetaria y restan capacidad de crecimiento a la economía nacional.

Respecto a las tarjetas de crédito en nuestro país, es de gran preocupación que a nivel internacional México se ubique entre los países de América Latina con los costos más altos de las tarjetas de crédito.

Según datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), indican que las entidades nacionales aplican un Costo Anual Total (CAT) que oscila entre 32% y 66%, mientras que en Chile se ubica entre 47% y 53% como máximo. Que incluso en Colombia los cargos varían entre 28% y 36%, en Perú se mueven de 24% a 60%, mientras que en Venezuela se ubican en 33%. La cifra es aún mayor respecto a países como Canadá, donde el CAT llega a entre 18% y 20%; en España se sitúa entre 8% y 25% y en Estados Unidos entre 8% y 16%.

El plástico con el CAT más alto es Invex con la Spira Clásica Visa, mientras que la más barata es Inbursa con 42.82%. Entidades como Scotiabank con la Tradicional Clásica tienen un CAT de 59.34%, HSBC de 63.68%, Banamex con su tarjeta Clásica llega a 70.27% y BBVA-Bancomer con la Azul, de 79%.

Se podría afirmar que el fomento del uso de tarjetas de crédito se ha convertido en una mina de oro, para obtener ingresos extraordinarios con esa actividad que llega a límites que podrían ser considerados de usura.

Es importante recordar que todas las tarjetas de crédito cobran intereses moratorios, los cuales se aplican sobre el saldo insoluto y prácticamente duplican la tasa de interés que cobra normalmente la tarjeta de créditos respectiva.

Las agresivas campañas para la colocación de plásticos bancarios y comerciales, la ampliación de líneas de crédito sin previa opinión ni solicitud del cliente, y sin un análisis de su capacidad crediticia, la estrategia seguida en los últimos meses por algunos bancos de atacar a sectores de la población considerados de mayor riesgo y sobre quienes no existe información crediticia previa, así como las permanentes promociones del comercio incitando a comprar ahora y pagar a 3, 6 o más meses sin intereses, han generado que la población haya caído en un sobreendeudamiento innecesario.

La cartera vencida de las tarjetas de crédito crece de forma alarmante, tal es así que la Comisión nacional para la defensa de los usuarios de las instituciones financieras (CONDUCEF), señala que al mes de enero del presente año, más de siete millones de tarjetahabientes están en cartera vencida por no haber efectuado los pagos mínimos en los últimos tres meses, lo que equivale al 39% de los usuarios de este tipo de crédito al consumo.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) reportó que en el año 2007 se generaron 25,588 millones de pesos por cargos a los usuarios de las tarjetas de crédito, y que a pesar de que en abril de 2007 se aprobaron modificaciones a las Leyes de Instituciones de Crédito, de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la finalidad de promover la competencia y reducir el cobro de comisiones, el resultado es que los principales bancos extranjeros que operan en México, como CityGroup, HSBC, BBVA y Scotiabank cobran comisiones más elevadas que en sus propios países de origen.

Por mencionar algunos ejemplos:

Cobro de costo anual total (CAT):

- HSBC: en México cobra hasta 77% en tarjeta de crédito, en Inglaterra cobra 16%;
- Scotiabank: cobra a los mexicanos 77% y para los canadienses 18%;

- BBVA Bancomer: en México cobra el 80% y en España de 25%
- Banamex Citygroup: en México cobro de 85%, en Estados Unidos es de 9%.

De las cifras anteriores, se puede observar, por ejemplo que los principales bancos extranjeros que operan en México, como Citigroup, HSBC, BBVA y Scotiabank, cobran comisiones hasta ocho o 10 veces más elevadas que en sus países de origen.

En México se paga hasta 1.7 dólares por retirar dinero de un cajero automático que no es de la red del banco, mientras en Chile, Argentina y Venezuela se paga menos de un dólar, y el costo promedio de un cheque rechazado en México es de alrededor de 70 dólares, en tanto que este cargo en Estados Unidos ronda los 30 dólares.

De acuerdo a información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), actualmente circulan cerca de 20 millones de tarjetas de crédito, débito, ahorro y otras circulando en todo México, donde diariamente se entregan seis mil 500.

Respecto a la tasa de interés adicionada con las comisiones que le cobran a los usuarios de tarjetas de crédito, mejor conocido como costo anual total (CAT), en promedio es de 75%, lo que equivale a cobrar más de veinte veces la tasa que pagan.

Para los deudores de las tarjetas de crédito, su principal inconveniente, lo constituye el "CAT", ya que según información oficial, su promedio, de una muestra de 28 tarjetas es de 75%.

De lo antes mencionado podemos observar algunos ejemplos en los siguientes cuadros comparativos:

BANCO	TARJETA	CAT
AFIRME	Clásica	47.58%
INBURSA	EFE clásica	50.72%
BAJÍO	Visa clásica	52.34%
IXE	Visa clásica	58.53%
SCOTIABANK	Visa clásica	60.40%
BANORTE	Clásica	65.51%
BANREGIO	Clásica	67.91%
HSBC	Visa clásica	71.11%
AMERICAN EXPRESS	Verde	73.96%
BANAMEX	Clásica	77.02%
BBVA	Azul	80.76%

SANTANDER	Visa clásica	84.20%
INVEX	Spira Clásica	113.40%

Fuente: El financiero, con información de la CONDUSEF, Infosel y BANXICO  
Comparativo de tasas de tarjetas bancarias a junio de 2008

BANCO TASA MENSUAL % TASA ANUAL CAT INGRESOS MINÍMOS\* COMISIÓN POR ANUALIDAD COMISIÓN POR ANUALIDAD\*

AZTECA 8.40 100.28 N/D N/D sin costo sin costo

SANTANDER 4.16 49.94 81.36 DE \$5,000 a \$12,000 sin costo de \$390 a \$52,000 titular de \$195

CLASICA a \$1,000 adicional

BBVA-BANCOMER 4.00 47.94 81.30 DE \$6,000 a \$12,000 sin costo de \$410 a \$630 titular de \$205  
(Clásica y Oro a \$315 adicional)

BANEMEX 3.66 43.94 71.73 DE \$5,000 a \$12,000 sin costo de \$400 a \$600 titular (Clásica y Bsmart) de \$0 \$300 adicional

AMERICAN EXPRESS 3.66 43.94 77.36 DE \$6,000 a \$10,000 sin costo de \$150 a \$405 USD titular  
(Blue y Gold card) de \$200 a \$325 adicional

HSBC 3.58 42.94 69.25 DE \$3,500 a \$12,000 sin costo de \$310 a \$510 titular de \$170 a Clásica \$240 adicional

BANORTE 3.58 42.94 69.16 DE \$6,000 a \$20,000 sin costo de \$390 a \$504 titular de \$304 a (Clásica) a \$348 adicional

SCOTIABANK INVERLAT 3.25 38.94 59.41 DE \$5,000 a \$15,000 sin costo de \$300 a \$450 titular de \$150 a (Clásica) a \$225 adicional

INBURSA 2.75 33.00 42.82 \$5,000 sin costo Sin costo (EFE Clasica

Santander 2.42 29.00 45.00 \$5,000 sin costo 270 Titular adicional sin costo (Light)

BANCOMER 4.00 47.94 79.02 \$3,000 sin costo \$200 titular (Azul) \$100 adicional

IXE 2.12 25.44 41.25 \$10,000 sin costo de \$320 titular (Oro) de \$160 tradicional



FONACOT 1.63 19.50 30.32 1485\* 3.00% Sin costo

FUENTE: Conducef. Las tasas están dadas para la tarjeta eje de cada banco máxima en los contratos con el pago mínimo mensual de dichas cuentas, Datos a junio de 2008

\*Salario mínimo mensual en zona geográfica C.

Según datos actuales (agosto del 2008), el Banco de México determinó aumentar en 25 puntos base el objetivo para la Tasa de Interés Interbancaria a un día, con lo que se ubica en 8.25%, con el fin de "anclar" las expectativas de inflación a mediano plazo.

En julio, la inflación a tasa anual alcanzó el 5.39%, la mayor tasa de los últimos cuatro años, debido principalmente al aumento en los precios de los productos agropecuarios y de los combustibles.

El 20 de junio pasado, el banco central elevó por primera vez en el año la tasa de fondeo en 25 puntos base, de 7.50 a 7.75%, luego de ocho meses sin cambios, ante el incremento de las presiones externas sobre la inflación local.

Un mes después, el Banco de México aumentó de 7.75 a 8.0% las tasas, con el fin de reforzar las expectativas de inflación de mediano plazo (La Jornada 15/08/08)

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) indica que las tarifas que cobraron los intermediarios durante el primer trimestre del año sumaron 15 mil 431 millones de pesos, cifra superior 1.22% a la que se reportó en igual periodo de 2007. (El universal, 13 de agosto de 2008).

En el año 2007, las utilidades de la banca en México fueron de 69 mil 533 millones de pesos, donde hay que resaltar que los ingresos netos por comisiones sobre los totales representó el 27.8% y que para el primer trimestre de este año se elevó a 35.2%.

De acuerdo a la teoría económica donde se señala que la tasa de interés activa (la que cobra un banco por prestar dinero), depende de tres variables fundamentales: la llamada "tasa real", la "inflación", más un premio por "intermediación financiera" que representa finalmente la utilidad de los bancos por "captar ahorros" y "prestar recursos"; evidentemente esta intermediación financiera tiene mucho que ver con factores de eficiencia bancaria, entre los que están ya incluidos, el "riesgo" en que un banco incurre al prestar dinero de los ahorradores.

De tal manera, que la tasa de interés activa se representa matemáticamente de la siguiente manera:

Interés activa= tasa real+ inflación+ intermediación financiera (eficiencia del banco, riesgo).

Sin embargo el elevado costo de la intermediación financiera actualmente, nos refleja una elevada ineficiencia bancaria en cuanto a su operación y por el otro lado nos muestra que los banqueros ya están incluyendo el "efecto del mayor riesgo para la recuperación de sus garantías".

Sin lugar a dudas, el mayor costo está reflejado en la tasa de interés que se cobra, que se encuentra referenciada a la tasa de interés interbancaria de equilibrio a 28 días de vencimiento (TIIE a 28 días) y que en términos prácticos refleja "el costo de financiamiento del gobierno y de los bancos; es decir, es el promedio aproximado de las tasas de interés que pagan los bancos y gobierno por obtener dinero".

Pero mientras que ese costo varía mes a mes, que en la actualidad se ubica en sólo 8 por ciento, los bancos le añaden en promedio 40 puntos porcentuales más para obtener la tasa de interés que les cobran a los tarjetahabientes, con lo que el interés que ellos pagan se eleva hasta 40 por ciento.

Es importante recordar que todas las tarjetas de crédito cobran intereses moratorios, los cuales se aplican sobre el saldo insoluto y prácticamente duplican la tasa de interés que cobra normalmente la tarjeta de créditos respectiva.

En México alrededor de 40 por ciento de los ingresos totales de los bancos comerciales lo representan las comisiones, proporción por encima de países como Brasil, Inglaterra, Francia y España, naciones en las que los ingresos por comisiones representan entre 30 y 36 por ciento

De la situación antes mencionada, se pretende que el Banco de México, como entidad reguladora, resuelva todos los problemas y situaciones mediante la emisión de "disposiciones de carácter general". Sin embargo, esta resulta en exceso omisa al dejar la mayoría de los asuntos a la ulterior emisión de disposiciones, ya que no establece los criterios específicos para emitirlos.

Por lo tanto, y entre otras consecuencias, los ahorradores están perdiendo valor y poder adquisitivo de su patrimonio depositado en dichas Instituciones de Crédito, ya que generalmente no perciben como rédito el costo porcentual de la inflación, además de que estas Instituciones de Crédito logran un diferencial de tasas de interés muy importante, que ha detonado a la alza las ganancias obtenidas.

De ahí la importancia de que el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como las demás autoridades responsables, regulen con toda puntualidad, sobre los márgenes de intermediación bancaria que cobran las Instituciones de Crédito.

Importante es señalar que el artículo 24 de la Ley del Banco de México faculta a éste, a expedir disposiciones que protejan los intereses del público. Las citadas disposiciones deben ser de

aplicación general, pudiendo referirse a uno o varios tipos de intermediarios, a determinadas operaciones o a ciertas zonas o plazas.

Asimismo, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en su artículo 2 marca que "La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público."

En cuanto a la Ley de Instituciones de Crédito, ésta tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito, la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito, las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, su sano y equilibrado desarrollo, así como garantizar la protección de los intereses del público.

Cabe mencionar también, que actualmente en diversos países se está regulando sobre el cobro de comisiones por parte de las Instituciones Bancarias. En el Senado de la República se ha abordado el tema en otras ocasiones y se han hecho señalamientos en ese sentido, con exhortaciones a las autoridades e instituciones.

Lamentablemente, los resultados de los exhortos, señalamientos, recomendaciones y sugerencias a las autoridades, a las instituciones, a los bancos y a los tarjetahabientes, no han dado los resultados esperados, pues el problema no solo sigue, sino que se ha incrementado a niveles que sin duda han colocado en serios problemas a los usuarios de estas tarjetas de más bajos ingresos de nuestro país.

Es cierto que se han realizado ciertas acciones como la elaboración del "decálogo del buen uso de la tarjeta de crédito", que sin duda tiene la mejor de las intenciones, pero es difícil que sea la solución integral para un problema de esta naturaleza.

Declaraciones como las realizadas por el Banco de México que ha externado: "las autoridades y los bancos debemos estar alertas para evitar que dicha expansión pueda derivar en una vulnerabilidad excesiva, tanto de los hogares como de la propia banca"

Aunque el diseño institucional del Estado mexicano prioriza el control inflacionario a través del Banco de México y la supervisión del sistema financiero en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la práctica real de la política bancaria prevalece la autorregulación de los propios banqueros, aún cuando su comportamiento diste de los objetivos que marca la Constitución.

El Estado tiene que resolver el aspecto de la regulación de las tasas de interés bancaria. Las altas comisiones por los servicios bancarios y los bajos rendimientos para los ahorradores desincentivan el uso de la banca para las transacciones económicas.

En México no hay una ley que regule la aplicación de estas tasas. Cada banco determina el monto anual total que cobra de acuerdo con la oferta y la demanda que tienen de tarjetas, lo que no sucede en otros países donde sí hay una regulación y una tasa promedio que no pueden superar, además de que no se cobra la reposición ni oculta información de cobros.

La banca tiene fundamentalmente tres funciones en una economía: es un sistema de ahorro, canaliza el financiamiento para el desarrollo de proyectos productivos, y es el eje toral del sistema de pagos. Para regular precisamente esa última función, entre las responsabilidades del Banco de México se establece, en el artículo 2 de su Ley:

"El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos".

Asimismo, en su artículo 24, establece:

"El Banco de México podrá expedir disposiciones sólo cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, o bien, la protección de los intereses del público. Al expedir disposiciones el Banco deberá expresar las razones que las motivan".

Por otra parte, la Ley de Instituciones de Crédito menciona en su artículo 48 lo siguiente:

"Las tasas de interés, comisiones, premios, descuentos, u otros conceptos análogos, montos, plazos y demás características de las operaciones activas, pasivas, y de servicios, así como las operaciones con oro, plata y divisas, que realicen las instituciones de crédito y la inversión obligatoria de su pasivo exigible, se sujetarán a lo dispuesto por la Ley Orgánica del Banco de México, con el propósito de atender necesidades de regulación monetaria y crediticia"

De tal forma, responsabilidad como Poder Legislativo debemos replantear desde un enfoque alternativo, la regulación al sistema financiero, que se adecue a la realidad financiera nacional e internacional, protegiendo y blindando la economía de los ciudadanos.

Por todo lo anteriormente expuesto, someto a la consideración de esta Honorable Cámara de Senadores, la presente iniciativa



## REFERENCIAS

- 1) Reformado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009.
- 2) Adicionado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009.
- 3) Derogado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009.
- 4) Reformado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2010.
- 5) Adicionado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2010.
- 6) Reformado por el Artículo Segundo del Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014.
- 7) Adicionado por el Artículo Segundo del Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014.