

NUEVO ENVIO DE MIR DE IMPACTO MODERADO (32656)

Dependencia u Organismo Descentralizado: Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros		Título de la Regulación: DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL POR LAS QUE SE ESTABLECE LA INFORMACIÓN QUE DEBEN RENDIR LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	
Punto de contacto: GUSTAVO ROMEO BECERRA PINO Teléfono: 54487114 Correo: gbecerra@condusef.gob.mx		Fecha de recepción: 22/08/2014	
Indique si la regulación propuesta requiere la no publicidad a la que se refiere el artículo 69-K de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (en caso de responder afirmativamente, proporcione la justificación correspondiente).		Fecha de envío: 21 Aug 2014 20:59:00:000	
Si ☐ No ☒			
Justificación: El regulador no proporcionó información			
Indique si la regulación propuesta requiere la constancia de publicidad a que se refiere el artículo 10 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y 25 de su Reglamento. (En caso de responder afirmativamente, la regulación estará en consulta pública al menos 20 días hábiles).			
Si ☐ No ☒			
Indique el (los) supuesto (s) de calidad para la emisión de regulación en términos del artículo 3 del Acuerdo de Calidad Regulatoria.			
Es un instrumento que se deriva de una obligación específica establecida alguna ley, reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedidos por el Titular del Ejecutivo Federal.:		Si ☐ No ☐	
Es un instrumento que se deriva de un compromiso internacional.:		Si ☐ No ☐	
Es un instrumento que representa beneficios notoriamente superiores a sus costos en términos de la competitividad y eficiencia de los mercados.:		Si ☐ No ☐	
Se trata de un anteproyecto que será expedido por el Titular del Ejecutivo Federal, por lo que no es aplicable el Acuerdo de Calidad Regulatoria.:		Si ☐ No ☐	

Justificación:

El artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dispone que cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada, la cual tendrá un titular, así como Encargados Regionales en cada entidad federativa en que tenga sucursales u oficinas de atención, cuyos datos estarán a disposición del público mediante avisos; asimismo, establece que los titulares de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, deberán presentar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, un informe de todas las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas y atendidas en los términos que dicha Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general que al efecto emita.

Anexe el archivo que contiene la regulación.

32705.131.59.3-Proyecto DCG Información UNES versión 20agosto2014.doc

I.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS GENERALES DE LA REGULACIÓN

1. Describa los objetivos generales de la regulación propuesta.

Regular la forma y términos en los que las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la Comisión Nacional los datos de su titular y sus Encargados Regionales, así como el Informe Trimestral y el Aviso de Datos de la Unidad Especializada.

2. Describa la problemática o situación que da origen a la intervención gubernamental a través de la regulación propuesta.

La situación que da origen a la regulación propuesta, es la publicación en el Diario Oficial de la Federación, del "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras", lo que genera la obligación de la CONDUSEF de emitir, en el ámbito de su competencia, disposiciones de carácter general para regular a las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, a fin de permitir a este Organismo tener identificados los datos de localización de las sucursales u oficinas de atención a los usuarios de servicios financieros, los datos de los encargados de brindar dicha atención, con el propósito de que los particulares puedan obtener mayor información respecto de los productos o servicios financieros antes de contratar con la finalidad de crear verdaderamente una equidad en las relaciones de estos con las instituciones financieras; así como, regular la obligación de las instituciones financieras de atender las consultas y reclamaciones de sus propios clientes intentando conciliar intereses antes de iniciar algún procedimiento ante autoridad evitando costos económicos a los usuarios y, finalmente este último informarlo a esta Comisión Nacional para hacerlo público, lo cual también servirá de apoyo para la toma de decisiones de aquellos particulares que pretendan contratar.

3. Indique el tipo de ordenamiento jurídico propuesto. Asimismo, señale si existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables a la problemática materia del anteproyecto, enumérelas y explique por qué son insuficientes para atender la problemática identificada.

Disposiciones de carácter general no existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables.

II.- IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES ALTERNATIVAS A LA REGULACIÓN

4. Señale y compare las alternativas con que se podría resolver la problemática que fueron evaluadas, incluyendo la opción de no emitir la regulación. Asimismo, indique para cada una de las alternativas consideradas una estimación de los costos y beneficios que implicaría su instrumentación.

Descripción de las alternativas y estimación de los costos y beneficios.

No emitir regulación alguna

En caso de no emitir regulación alguna, no se atendería la situación que da origen al anteproyecto, en virtud que no existiría un mecanismo de regulación que garantice el cumplimiento de las Instituciones Financieras respecto a la entrega de información de sus Unidades Especializadas. Por lo tanto, dicha situación no implicaría ningún beneficio sino se limitaría el acceso de la información hacia los usuarios del sistema financiero.

Esquemas de autorregulación

Un esquema de autorregulación no es una alternativa para dar atención a situación que da origen al anteproyecto propuesto, ya que no hay mecanismos de autorregulación que motiven a las Instituciones Financieras mantener actualizada su información respecto a sus unidades especializadas de atención al público. Lo anterior, en razón de que la obligación de informar a sus clientes, los mecanismos y vías de presentación de una consulta o reclamación, no representa un incentivo que pudiera interesarle difundir a las distintas Instituciones. Por lo tanto, dicha alternativa no implicaría el cumplimiento cabal de difundir la información de las instituciones financieras y de entregar el reporte trimestral de consultas y reclamaciones, que el presente anteproyecto si conllevaría como beneficio.

Incentivos económicos

No se consideró una opción adecuada toda vez que la CONDUSEF no dispone de facultades, ni recursos económicos para implementar esquemas basados en incentivos económicos. Además, se considera que la transparencia de la información de las Instituciones Financieras respecto a sus Unidades Especializadas y la entrega de su informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones permitiría a los Usuarios de servicios financieros estar informados y conocer las vías para presentar sus inconformidades directamente ante la Institución Financiera.

Esquemas voluntarios

Un esquema voluntario es un tipo de regulación que no garantizará la participación de las Instituciones Financieras en la entrega de información de sus Unidades Especializadas de Atención a Usuarios y la entrega de su informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones, debido a que no existe ningún sistema de incentivos que lo permita. Por lo tanto, dicha alternativa no representaría una herramienta eficaz que permita conocer el estado de las consultas, aclaraciones y reclamaciones que se presentan en la institución y por ende, tampoco se atendería a la situación que da origen a la emisión del anteproyecto propuesto. Adicionalmente no se estimó una opción idónea, toda vez que la materia contenida en el anteproyecto es objeto de regulación por parte de la CONDUSEF a través de disposiciones de carácter general.

5. Justifique las razones por las que la regulación propuesta es considerada la mejor opción para atender la problemática señalada. El anteproyecto es la mejor opción para atender la problemática planteada ya que la propia Ley que regula la actuación de esta Comisión Nacional, en el artículo 50 Bis, y 92 bis 1 obliga a cada Institución Financiera a contar con una Unidad Especializada, para dar cumplimiento a la recepción de reclamaciones, consultas o aclaraciones de los Usuarios, así como de rendir un informe trimestral de dichas reclamaciones, consultas o aclaraciones. Además que la materia contenida en el anteproyecto es objeto de regulación por parte de la CONDUSEF a través de disposiciones de carácter general cuya supervisión compete a la propia CONDUSEF.

III.- IMPACTO DE LA REGULACION

6. ¿La regulación propuesta crea, modifica o elimina trámites?

Crea		
Nombre del trámite		
Informe Trimestral de		
Tipo		Vigencia
No aplica		No aplica

Unidades Especializadas			
Medio de presentación Electrónica	Ficta No aplica		Plazo 0
Requisitos		Denominación o razón social, sector y, en su caso, el ramo al que pertenece la Institución Financiera; trimestre a informar; número de Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas por cualquier Medio de Recepción, con sus respectivos folios; el estado de concluido o pendiente de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, y en su caso, la fecha de la resolución y notificación al Usuario; entidad o entidades federativas en la que se presentaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones; fecha y Medio de Recepción de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones; productos y, en su caso, servicios sobre los que se generaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, y causas por las que se generaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones.	Población a la que impacta Instituciones Financieras
Justificación		El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera.	
Crea			
Nombre del trámite INFORMACIÓN DE LAS UNES PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA CONDUSEF	Tipo No aplica	Vigencia No aplica	
Medio de presentación Cualquier medio	Ficta No aplica	Plazo 0	
Requisitos Ninguno		Población a la que impacta Instituciones Financieras	
Justificación			
Considerando que los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional, las UNE deberán tener a disposición de la Comisión Nacional los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones			

recibidas por cualquier Medio de Recepción.

Crea

Nombre del trámite CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES	Tipo No aplica	Vigencia No aplica
Medio de presentación Cualquier medio	Ficta No aplica	Plazo 0
Requisitos Ninguno	Población a la que impacta Público en general	
Justificación En atención a la facultad de esta Comisión Nacional para fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia.		
7. Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta:		
Establecen obligaciones		
Artículos aplicables CUARTA		
Justificación Las Instituciones Financieras deberán recibir las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones y asignar número de folio e indicar el tiempo de respuesta o resolución.		
Otras		

Artículos aplicables
SEGUNDA

Justificación

Se establecen las siguientes definiciones: I. Aclaración: En singular o plural, a la solicitud de justificación que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, de conformidad con la normativa aplicable, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas; II. Aviso de Datos de la UNE: Al cartel, poster, letrero o medio electrónico que utilizan las Instituciones Financieras para informar al público los datos vigentes de sus UNE; III. Clave Institucional: Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada por la Comisión Nacional a la Institución Financiera para acceder al SIPRES y que es indispensable para tener acceso al REUNE; IV. Comisión Nacional: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; V. Consulta: En singular o plural, a la orientación o asistencia que solicitan los Usuarios a las Instituciones Financieras, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas; VI. Encargado Regional: En singular o plural, a la persona de la UNE que atiende las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los Usuarios, en las entidades federativas en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público; VII. Informe Trimestral: Al reporte que las UNE deberán presentar a la Comisión Nacional respecto de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas y atendidas por las Instituciones Financieras, en términos de la fracción V del artículo 50 Bis de la Ley; VIII. Institución Financiera: En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONES, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; IX. Ley: A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; X. Medio de Recepción: En singular o plural, a los mecanismos de atención personal, escrita, electrónica o telefónica que las Instituciones Financieras proporcionan al público a través de sus UNE, sucursales u oficinas de atención al público, para recibir las Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones; XI. REUNE: Al registro creado y administrado por la Comisión Nacional, por medio del cual las UNE darán. El apartado de DEFINICIONES se genera con la finalidad de enlistar en orden alfabético los términos técnicos, siglas o relacionados con las disposiciones generales, con el propósito de facilitar la comprensión y aplicación de los Lineamientos.

8. ¿La propuesta de regulación contempla esquemas que impactan de manera diferenciada a sectores o agentes económicos?
La emisión de las presentes disposiciones no contiene esquemas diferenciados que impacten a los distintos sectores.

9. Proporcione la estimación de los costos y beneficios que supone la regulación para cada particular o grupo de particulares.

Grupo o industria al que le impacta la regulación
Instituciones Financieras

Describa y estime los costos

Un costo administrativo en razón de la inscripción al REUNE y de los requisitos de documentos e información.

Grupo o industria al que le impacta la regulación
Instituciones Financieras

Describa y estime los costos

Un costo administrativo derivado de la conservación de documentos que deberán de realizar por dos años.

COSTOS

Grupo o industria al que le impacta la regulación

Instituciones Financieras

Describa y estime los costos

Un costo administrativo debido a los informes trimestrales que deberán de remitir a la CONDUSEF.

COSTOS

Grupo o industria al que le impacta la regulación

Instituciones Financieras

Describa y estime los costos

Un costo administrativo respecto a la consulta que deberán de realizar, en su caso, para la interpretación de las Disposiciones a la CONDUSEF.

COSTOS

Grupo o industria al que le beneficia la regulación

Usuarios de servicios financieros

COSTOS

Describe y estime los beneficios.

Una mayor información financiera a su disposición que les permitirá tomar mejores decisiones en cuanto a sus recursos.

BENEFICIOS

Grupo o industria al que le beneficia la regulación

Usuarios de servicios financieros

Describe y estime los beneficios.

Los datos recabados por la CONDUSEF permitirán identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar las condiciones de los servicios financieros.

10. Justifique que los beneficios de la regulación son superiores a sus costos.

Se considera que los beneficios de la regulación son superiores a los costos ya que los usuarios de servicios financieros contarán con mayor acceso a la información necesaria respecto de los productos o servicios financieros a contratar, lo que se traducirá en una mejor toma de decisiones, así como el canal ideal para la solución de conflictos, evitando ejercitar alguna acción formal ante autoridad, ya que esta última estará supervisando el actuar de las entidades financieras.

IV.- CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

11. Describa la forma y/o los mecanismos a través de los cuales se implementará la regulación (incluya recursos públicos).

La regulación se implementará a través de una herramienta informática que permitirá el envío de información y su difusión mediante la red mundial denominada Internet; sin embargo, como ya se cuenta con los recursos informáticos para el intercambio de información entre los participantes (Instituciones Financieras y esta Comisión Nacional), no se implementarán mecanismos adicionales que requieran el uso de recursos públicos.

V.- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

12. Describa la forma y los medios a través de los cuales se evaluará el logro de los objetivos de la regulación.

Los medios por los cuales se evaluará el logro de los objetivos de la regulación propuesta, serán a través de requerimientos de información, respecto a la omitida para el registro de las Unidades Especializadas, así como mediante la realización de visitas de verificación e inspección, derivadas del ejercicio de supervisión de la CONDUSEF, a través de las cuales se constatare que las instituciones financieras mantienen a disposición del Usuario los datos de identificación de sus Unidades Especializadas.

VI.- CONSULTA PÚBLICA

13. ¿Se consultó a las partes y/o grupos interesados para la elaboración de la regulación?

Formación de grupo de trabajo / comité técnico para la elaboración conjunta del anteproyecto

Particular

Banco de México, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Procuraduría Fiscal de la Federación, Unidad de Banca Valores y Ahorro de la SHCP, Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la SHCP, Asociación de Bancos de México y Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

Opinión

Del Banco de México: XXXX.- La UNE deberían acusar de recibo a los Usuarios de todas las Reclamaciones y Aclaraciones recibidas, dando un número de folio asociado y, en su caso, el tiempo esperado de respuesta o resolución en apego a los tiempos y el proceso que se establece en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. YYYY.- La UNE deberán comunicar a los Usuarios la resolución o respuesta correspondiente por correo electrónico, en el que se proporcionen los argumentos y evidencias que soporten dicha resolución. ZZZZ.- Las Instituciones Financieras estarán obligadas a recibir las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones a través de todos los Medios de Recepción. ZZZY.- La UNE estarán obligadas a conservar los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones y su respectiva resolución por un periodo de [5 años]. ZZZN.- La UNE será responsable de que se cumplan los lineamientos establecidos en las presentes disposiciones a través de cualquier canal utilizado por los Usuarios para la atención de Reclamaciones y Aclaraciones.

XXXX.- Cuando los Usuarios realicen consultas o dudas generales (horarios de atención, dirección de sucursales, conceptos, opciones o productos, etc.) en los que no requieran información protegida por el secreto bancario, no deberán exigir datos personales. De la PFI: [1] "Acuerdo que establece las fechas en que las unidades especializadas de las instituciones financieras deberán presentar ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los informes trimestrales", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo del año 2009, quedará sin efectos a partir del 1 de enero de 2015, fecha en la cual entrará en vigor la Cuarta de las presentes Disposiciones de Carácter General. De la IPSS: Se considera que se debe eliminar (el considerando IV, ahora II y VI), dado que la supervisión es distinta a la rendición del informe trimestral, así como de que el alcance de las disposiciones está restringido sólo a este último tema. La Ley sólo exige que el Titular sea quien tenga la representación. Favor de verificar cuál sería la función de los Encargados Regionales. Si pueden resolver, entonces deben estar facultados para ello por la Institución Financiera. No existe la obligación de las Instituciones Financieras de foliar las consultas, reclamaciones y aclaraciones. Se considera que una disposición de carácter secundario no puede imponer dicha obligación. Revisar que no se contradiga con las facultades que se confieren a dicha Unidad Administrativa (Dirección General de Servicios Legales) en el Estatuto Orgánico; de lo contrario, se generaría incertidumbre sobre quién debe resolver. De la AMIS: Las UNES han sido un medio adecuado para dar respuesta oportuna y correcta a los usuarios, así como para brindar educación financiera, por lo que coincidimos en la propuesta de estas disposiciones para privilegiar su función. Paralelamente, solicitamos muy atentamente se facilite en la medida de lo posible su operación, procurando reducir los costos de cumplimiento. Para hacer uso de las tecnologías que actualmente existen ya instrumentadas en las oficinas de atención, se propone que, como se dispuso en el buró de entidades financieras, el aviso se pueda difundir a través de pantallas o cualquier medio con que pueda comunicarse al cliente o usuario este información. Se propuso en el proceso de la reforma financiera que se evitara que hubiera representantes legales para que haya un mayor acercamiento a los usuarios y facilitar la solución de las consultas, aclaraciones y reclamaciones; a) Cabe señalar que en el modelo de aviso únicamente aparece el encargado regional, lo anterior debido a que, de incluirse todos los nombres de encargados, se generaría confusión en los usuarios y, en algunos casos, podría ser excesivo el tamaño del aviso. Es importante distinguir la forma en que se acreditará el cumplimiento de la aclaración, reclamación o consulta del usuario, ya que no en todos los casos queda constancia de dicha atención, como en las respuestas telefónicas o desahogadas personalmente en los cuales ya no es posible un seguimiento puntual. Incluso, en algunos casos, las personas no desean acusar recibo de las respuestas entregadas o, bien, en los supuestos en que las respuestas enviadas por la institución son devueltas por el servicio postal o de correspondencia. Por lo anterior, se solicita eliminar el número de folio.

Consideramos que la custodia de la información por un periodo de 5 años encarece sustancialmente los costos. El plazo de prescripción en materia de seguros es de 2 años salvo el caso de la cobertura de fallecimiento de seguro de vida (artículo 81 de la Ley del Contrato de Seguro). Se solicita un plazo de 15 días hábiles para

dar oportunidad de realizar esta actualización (en el REUNE).

14. Indique las propuestas que se incluyeron en la regulación como resultado de las consultas realizadas.

La PFF propuso que el "Acuerdo que establece las fechas en que las unidades especializadas de las instituciones financieras deberán presentar ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los informes trimestrales", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo del año 2009, quedara abrogado a partir del 01 de enero de 2015. En atención a la propuesta de PFF de motivar jurídicamente el considerando V (ahora VI), relativo a la necesidad de que la Junta de Gobierno apruebe estas disposiciones quedó de la siguiente forma: VI. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y dada la importancia de regular las actividades de las Unidades Especializadas mediante una normativa de alcance general que proteja los derechos de los Usuarios de servicios financieros, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de Carácter General por las que se establece la Información que deben rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. La AMIS y la ABM propusieron que la custodia de la información relativa a las consultas, reclamaciones y aclaraciones fuera por un periodo de 2 años.

VII.- ANEXOS

Anexe las versiones electrónicas de los documentos consultados o elaborados para diseñar la regulación.

El regulador no presentó anexos

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1,4, 11, fracciones XXXIV y XXXV; 16; 26, fracciones I, II, IV, VIII y XX; 50 Bis, 92 Bis 1 y 94, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y

CONSIDERANDO

- I. Que el 10 de enero de 2014, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el *"Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras"*, mediante el cual, entre otras se fortalecen las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros dispone que cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada, la cual tendrá un titular, así como Encargados Regionales en cada entidad federativa en que tenga sucursales u oficinas de atención, cuyos datos estarán a disposición del público mediante avisos.
- III. Que el artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que los titulares de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, deberán presentar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, un informe de todas las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas y atendidas en los términos que dicha Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general que al efecto emita.
- IV. Que el artículo 50 Bis, último párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros otorga facultades a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para supervisar a las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras.
- V. Que el artículo 92 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros obliga a las Instituciones Financieras a proporcionar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información que ésta estime necesaria para realizar la función de supervisión.
- VI. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y dada la importancia de regular las actividades de las Unidades Especializadas mediante una normativa de alcance general que proteja los derechos de los Usuarios de servicios financieros, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de Carácter General por las que se establece la Información que deben rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- VII. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/****/2014 del ** de **** de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las Disposiciones de Carácter General por las que se establece la Información que deben

rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL POR LAS QUE SE ESTABLECE LA INFORMACIÓN QUE DEBEN RENDIR LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las presentes Disposiciones tienen por objeto regular la forma y términos en los que las UNE deberán proporcionar a la Comisión Nacional los datos de su titular y sus Encargados Regionales, así como el Informe Trimestral y el Aviso de Datos de la UNE.

SEGUNDA.- Para efecto de las presentes Disposiciones se entenderá por:

- I. **Aclaración:** En singular o plural, a la solicitud de justificación que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, de conformidad con la normativa aplicable, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas;
- II. **Aviso de Datos de la UNE:** Al cartel, poster, letrero o medio electrónico que utilizan las Instituciones Financieras para informar al público los datos vigentes de sus UNE;
- III. **Clave Institucional:** Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada por la Comisión Nacional a la Institución Financiera para acceder al SIPRES y que es indispensable para tener acceso al REUNE;
- IV. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- V. **Consulta:** En singular o plural, a la orientación o asistencia que solicitan los Usuarios a las Instituciones Financieras, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas;
- VI. **Encargado Regional:** En singular o plural, a la persona de la UNE que atiende las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los Usuarios, en las entidades federativas en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- VII. **Informe Trimestral:** Al reporte que las UNE deberán presentar a la Comisión Nacional respecto de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas y atendidas por las Instituciones Financieras, en términos de la fracción V del artículo 50 Bis de la Ley;
- VIII. **Institución Financiera:** En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de

bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;

- IX. **Ley:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- X. **Medio de Recepción:** En singular o plural, a los mecanismos de atención personal, escrita, electrónica o telefónica que las Instituciones Financieras proporcionan al público a través de sus UNE, sucursales u oficinas de atención al público, para recibir las Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones;
- XI. **REUNE:** Al registro creado y administrado por la Comisión Nacional, por medio del cual las UNE darán cumplimiento a las obligaciones contenidas en las presentes Disposiciones;
- XII. **Reclamación:** En singular o plural, a la oposición o desacuerdo que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas;
- XIII. **SIPRES:** Al Registro de Prestadores de Servicios Financieros;
- XIV. **UNE:** En singular o plural, a la Unidad Especializada de las Instituciones Financieras que tiene por objeto atender las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los Usuarios, y
- XV. **Usuario:** En singular o plural, a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

CAPÍTULO II

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

TERCERA.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la Comisión Nacional, al momento de su alta en el SIPRES, la siguiente información:

- I. Nombre y datos de localización del titular de la UNE, así como, de el o los Encargados Regionales;
- II. Entidades federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público, y
- III. Modelo del Aviso de Datos de la UNE, el cual tendrá un tamaño mínimo de 90 x 60 cms, con una tipografía de 28 puntos como mínimo y contendrá lo siguiente:
 - a) Nombre y logotipo de la Institución Financiera,
 - b) Nombre del titular y de el o los Encargados Regionales,

- c) Domicilio,
- d) Horarios de atención,
- e) Teléfonos, y
- f) Correo electrónico.

Las Instituciones Financieras actualizarán en el REUNE la información prevista en esta disposición, dentro de los cinco días hábiles siguientes al evento que origina la actualización.

CUARTA.- Las Instituciones Financieras deberán recibir las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones a través de los Medios de Recepción, acusar de recibo a los Usuarios asignar número de folio e indicar el tiempo de respuesta o resolución.

Asimismo, deberán comunicar al Usuario la resolución o respuesta correspondiente por el medio que éste haya indicado, o bien, por el que se presentó la Consulta, Reclamación y Aclaración, indicando los motivos que la sustenten y, en su caso, adjuntando la documentación respectiva.

QUINTA.- Las UNE deberán tener a disposición de la Comisión Nacional los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas por cualquier Medio de Recepción, así como sus respectivas resoluciones por un periodo de 2 años.

SEXTA.- Los titulares de las UNE deberán presentar a la Comisión Nacional un Informe Trimestral dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, de conformidad con el calendario siguiente:

TRIMESTRE	PERIODO A REPORTAR	FECHA DE ENTREGA
PRIMERO	Enero – Marzo	Primeros 10 días hábiles de abril
SEGUNDO	Abril – Junio	Primeros 10 días hábiles de julio
TERCERO	Julio – Septiembre	Primeros 10 días hábiles de octubre
CUARTO	Octubre – Diciembre	Primeros 10 días hábiles de enero del siguiente año.

SÉPTIMA.- El Informe Trimestral deberá contener los elementos siguientes:

- I. Denominación o razón social, sector y, en su caso, el ramo al que pertenece la Institución Financiera;
- II. Trimestre a informar;
- III. Número de Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas por cualquier Medio de Recepción, con sus respectivos folios;
- IV. El estado de concluido o pendiente de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, y en su caso, la fecha de la resolución y notificación al Usuario;
- V. Entidad o entidades federativas en la que se presentaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones;
- VI. Fecha y Medio de Recepción de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones;
- VII. Productos y, en su caso, servicios sobre los que se generaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, y
- VIII. Causas por las que se generaron las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones.

Además, para las Aclaraciones y Reclamaciones, se deberá informar, en su caso:

- I. El importe reclamado / requerido, y

- II. El importe que se restituyó al Usuario, señalando la fecha correspondiente.

OCTAVA.- La Comisión Nacional proporcionará a las Instituciones Financieras un anexo técnico que contendrá las especificaciones operativas para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Disposiciones.

CAPÍTULO III

DEL REUNE

NOVENA.- El REUNE estará ubicado en la página de internet www.condusef.gob.mx, y se integrará con lo establecido en el CAPÍTULO II anterior. Dicha información deberá ser proporcionada por las Instituciones Financieras a través del mismo REUNE, utilizando la Clave Institucional.

Para hacer constar la recepción de la información enviada a través del REUNE, la Comisión Nacional generará un acuse de recibo electrónico.

En el supuesto de que las Instituciones Financieras identifiquen algún dato erróneo en la información publicada en el REUNE, lo harán del conocimiento, a través del propio REUNE, de la Comisión Nacional, la cual realizará las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los tres días hábiles siguientes, si resulta procedente.

DÉCIMA.- La Comisión Nacional podrá solicitar a las Instituciones Financieras la documentación que sea necesaria para validar la información del REUNE.

DÉCIMA PRIMERA.- La Comisión Nacional difundirá al público, mediante el REUNE, la información a que se refiere la fracción I y II de la TERCERA de las presentes Disposiciones. Asimismo podrá proporcionar dicha información, entre otros, a través de los siguientes medios:

- I. Vía telefónica: 5340 0999 y 01800 999 8080;
- II. Por correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx;
- III. Por escrito, o
- IV. De manera personal en cualquier Delegación de la Comisión Nacional.

CAPÍTULO IV

DE LAS CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES

DÉCIMA SEGUNDA.- Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las presentes Disposiciones de carácter general entrarán en vigor el 1 de enero de 2015.

SEGUNDA.- El "Acuerdo que establece las fechas en que las unidades especializadas de las instituciones financieras deberán presentar ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los informes trimestrales", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo del año 2009, quedará abrogado a partir del 1 de enero de 2015.

TERCERA.- Las Instituciones Financieras que registraron ante la Comisión Nacional los datos de su titular y Encargados Regionales con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, deberán ratificarlos o actualizarlos, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir de la entrada en vigor de las presentes Disposiciones.

CUARTA.- A fin de dar cumplimiento a la disposición OCTAVA, la Comisión Nacional dará a conocer a las Instituciones Financieras el anexo técnico, a través de su página de internet www.condusef.gob.mx, al día siguiente de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes Disposiciones.

México, D.F., a 20 de agosto de 2014

Atentamente,

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA

Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros