

"2014, Año de Octavio Paz"



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

Oficio No. COFEME/14/2901

Asunto: Dictamen Total con Efectos de Final sobre el anteproyecto denominado "**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**".

México, D. F., a 17 de septiembre de 2014

MTRA. EDNA BARBA Y LARA

Vicepresidenta Jurídica

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

Presente

Me refiero al anteproyecto denominado **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**, así como a su respectivo formulario de manifestación de impacto regulatorio (MIR), ambos instrumentos remitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y recibidos en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEME), a través del portal de la MIR¹, el día 8 de septiembre de 2014. Cabe mencionar que el anteproyecto de mérito y su respectiva MIR fueron originalmente remitidos por esa Entidad y recibidos en esta Comisión, los días 18 y 22 de agosto del presente.

Sobre el particular, con fundamento en los artículos 3, fracción II y 4 del Acuerdo de Calidad Regulatoria (ACR) expedido por el Titular del Ejecutivo Federal el 2 de febrero de 2007, se le informa que procede el supuesto de calidad aludido por la CONDUSEF (i.e. que las dependencias y los organismos descentralizados podrán emitir regulación cuando se demuestre que cumplen con una obligación establecida en ley, así como en reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedidos por el Titular del Ejecutivo Federal); ello, en virtud de que el artículo 50² de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), establece que las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras (i.e. Unidades Especializadas), que son aquellas que tienen por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios, tendrán que presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la CONDUSEF de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas en los términos que dicha Comisión

¹www.cofemermir.gob.mx

²Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Ley), publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de enero de 1999. Artículo 50. [...]El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita. [...]



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

establezca a través de disposiciones de carácter general. En consecuencia y, en ejercicio de dicha facultad, esa Entidad propone la emisión del anteproyecto en cita con la finalidad de dar a conocer los elementos mínimos de tales reportes.

Asimismo, con fundamento en los artículos 3, fracción V y 4 del ACR, se le informa que procede el supuesto de calidad aludido por la CONDUSEF (i.e. los beneficios aportados por la regulación, en términos de competitividad y funcionamiento eficiente de los mercados, entre otros, son superiores a los costos de cumplimiento por parte de los particulares); ello, en virtud de que el análisis efectuado por la COFEMER al anteproyecto y a la información aportada por esa Entidad en la sección III. *Impacto de la regulación* del formulario de MIR, permite determinar que la propuesta regulatoria generará mayores beneficios que costos de cumplimiento para los particulares, según se detalla más adelante.

En virtud de lo anterior, se efectuó el proceso de revisión previsto en el Título Tercero A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA) por lo que, en apego a los artículos 69-E, 69-G, 69-H y 69-J de ese ordenamiento legal, esta Comisión emite el siguiente:

Dictamen Total

I. Consideraciones Generales.

Un sistema financiero es de vital importancia para cualquier economía en virtud de que es el mecanismo mediante el cual se direccionan los recursos ociosos a actividades productivas. Lo anterior, posibilita una expansión de la economía; sin embargo, dicho sistema presenta fallos de mercados³, específicamente, información asimétrica⁴.

Al respecto, la autoridad, a través de la Reforma Financiera⁵, busca disminuir las asimetrías de información en el sistema financiero y robustecer su supervisión por parte de la CONDUSEF. Esto, mediante fortalecer el papel de esa Comisión, y, entre otras, facultarla a establecer mediante disposiciones de carácter general, los requisitos que deberán de cumplir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras al presentar informes trimestrales de las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas, así como establecer que la supervisión de tales Unidades será objeto de tal Entidad⁶.

Por lo anterior, la CONDUSEF emite el anteproyecto en cuestión para establecer los mecanismos de supervisión para dichas Unidades y los elementos mínimos que deberán de cumplir los reportes trimestrales referidos.

³Fallo de mercado se refiere a la situación que se produce cuando el suministro que hace un mercado de un bien o servicio no es eficiente, bien porque el mercado suministre más cantidad de lo que sería eficiente o también se puede producir el fallo porque el equilibrio del mercado proporcione menos cantidad de un determinado bien de lo que sería eficiente.

⁴ Se dice que existe **información asimétrica** en un mercado cuando una de las partes que intervienen en una transacción no cuenta con la misma información que la otra sobre el producto, servicio o activo de interés. Dicha situación genera resultados ineficientes, los cuales implican menores niveles de utilidad.

⁵DECRETO 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 DOF el 10 de enero de 2014.

⁶Ley. Artículo 50. [...]Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

Sobre el particular, la COFEMER considera que, en efecto, la regulación propuesta tiene como objetivo atender los fallos de mercado que se presentan en el sistema financiero, específicamente, las asimetrías de información, así como robustecer la supervisión a dichas Unidades, lo cual generará mejores asignaciones de recursos y un robustecimiento al sector financiero.

Por tales motivos y, conforme a la información presentada por esa Comisión, se aprecia que los beneficios promovidos por la regulación cumplen con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios sociales para los particulares.

II. Objetivos regulatorios y problemática.

De acuerdo con la información proporcionada por esa Entidad, el objetivo regulatorio del anteproyecto consiste en regular la forma y términos en los que las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la CONDUSEF los datos de su titular y sus encargados regionales, y del informe trimestral de las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas, así como establecer la ubicación y forma de difusión del Registro de Unidades Especializadas (REUNE).

Esto, con el fin de eficientar, a través de mayor información financiera, la toma de decisiones de los particulares respecto a sus recursos, y robustecer la supervisión de los servicios financieros por parte de tal Comisión.

Lo anterior, en razón de las asimetrías de información del sistema financiero que impiden al usuario conocer toda la información relevante para su toma de decisiones de portafolio, y la débil supervisión de tales Unidades, por parte de la autoridad.

Cabe mencionar que, la emisión de las presentes disposiciones, da cumplimiento al artículo 50 de la LPDUSF, el cual fue reformado por la Reforma Financiera, con el objetivo de proteger los intereses de los usuarios del sistema financiero.

Bajo tales consideraciones, esta Comisión considera que esa Entidad justificó claramente la problemática de la que surge la necesidad de emitir la regulación propuesta y que esta tiene objetivos que son acordes con los principios de mejora regulatoria plasmados en el Título Tercero A de la LFPA.

III. Alternativas a la regulación.

La CONDUSEF señaló que la propuesta regulatoria es la mejor opción para atender la problemática existente, toda vez que la materia contenida en el anteproyecto es objeto de regulación por parte de dicha Comisión, así como la supervisión de las Unidades Especializadas. No obstante lo anterior, esa Entidad valoró la implementación de las siguientes alternativas regulatorias y no regulatorias para atender la problemática:



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

- A. Esquemas de autorregulación.** La CONDUSEF señaló que no consideró viable la emisión de esquemas de autorregulación, ya que no existen mecanismos de autorregulación que motiven a las Instituciones Financieras a mantener actualizada su información respecto a sus Unidades Especializadas de atención al público.
- B. No emitir regulación.** Esa Comisión indicó que no es factible no emitir regulación alguna, en razón de que no se atendería la situación que da origen al anteproyecto, ya que no existiría la regulación que garantice el cumplimiento de las Instituciones Financieras respecto a la entrega de información de sus Unidades Especializadas.
- C. Esquemas voluntarios.** Esa Entidad señaló que no es óptima esta alternativa, toda vez que no garantizaría la participación de las Instituciones Financieras en la entrega de información de sus Unidades Especializadas y la entrega de su informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones, debido a que no existe ningún sistema de incentivos voluntarios que lo permita.
- D. Incentivos económicos.** La CONDUSEF no consideró esta opción viable, en razón de que no dispone de facultades, ni recursos económicos para implementar esquemas basados en incentivos económicos.

En virtud de lo anterior, la COFEMER observa que dicha Comisión efectivamente analizó las distintas alternativas de política pública que pueden atender a la problemática y objetivos antes descritos, con lo que se garantiza la emisión de regulaciones que generen el máximo beneficio social, en concordancia con el mandato conferido a esta Comisión por el Título Tercero A de la LFPA.

IV. Impacto de la regulación.

A propósito del análisis costo-beneficio del anteproyecto de mérito, esa Entidad señaló en la MIR que la propuesta regulatoria generará diversos efectos favorables para el público usuario, toda vez que podrán acceder de manera sencilla, clara y permanente, a diversos datos de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, así como se robustecerá la supervisión de los servicios financieros permitiendo mejorar sus condiciones.

Adicionalmente, la COFEMER considera que, con la implementación de la presente propuesta regulatoria, se brindará mayor transparencia en el desempeño de las actividades de las Instituciones Financieras, lo que derivará en un aumento en la calidad de los productos y servicios financieros.

En relación a los costos, la CONDUSEF manifestó en la MIR que se generarán costos administrativos para las Instituciones Financieras, principalmente, derivados de los trámites incorporados en la regulación, a saber:

- Inscripción al REUNE.
- Conservación de documentos.
- Presentación de informes trimestrales.
- Consultas de interpretación de la regulación de interés.



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

Al respecto, dicha Comisión indicó que tales costos están justificados, en virtud de que tales acciones regulatorias son necesarias para garantizar una mejor toma de decisiones por parte de los usuarios respecto a sus recursos financieros, y robustecer al sistema financiero en su conjunto, al implementar esquemas pro-calidad⁷.

En virtud de lo anterior, la COFEMER considera que el anteproyecto en cuestión tendrá un efecto positivo a la sociedad, específicamente, en el sector financiero, en razón de que se brindará mayor información para el usuario y un mecanismo para garantizar cierta calidad en los servicios financieros.

Por tales motivos, de la valoración efectuada por la COFEMER a la información presentada por la CONDUSEF en la MIR y al propio anteproyecto, se estima que el anteproyecto de referencia cumple con los objetivos de mejora regulatoria, en términos de transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones.

V. Consulta pública.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 69-K de la LFPA, este Órgano Desconcentrado hizo público el anteproyecto de mérito a través de su portal electrónico desde el día en que lo recibió. Al respecto, esta Comisión manifestó que hasta la fecha de emisión del presente Dictamen no se recibieron comentarios de particulares al anteproyecto.

VI. Trámites.

No se omite señalar que, en términos de lo dispuesto por el artículo 69-N de la LFPA, la CONDUSEF deberá proporcionar a esta Comisión, dentro de los 10 días hábiles siguientes a que entre en vigor el anteproyecto en comento, la información prevista en el artículo 69-M de ese ordenamiento legal, respecto de los trámites que se crean con el anteproyecto en atención a la pregunta 6 de la MIR en comento.

Por lo expresado con antelación, la COFEMER resuelve emitir el presente Dictamen Total, que surte los efectos de un Dictamen Final respecto a lo previsto en el artículo 69-L, segundo párrafo de la LFPA, por lo que la CONDUSEF puede proceder con las formalidades necesarias para la publicación del referido anteproyecto en el Diario Oficial de la Federación.

Lo anterior, se notifica con fundamento en los preceptos jurídicos mencionados, así como en los artículos 7, fracción I, 9, fracción XI y último párrafo, y 10, fracción VI, del Reglamento Interior de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria; 6, último párrafo, del Acuerdo por el que se fijan plazos para que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria resuelva sobre anteproyectos y se da a conocer el Manual de la Manifestación de Impacto Regulatorio, y Primero, fracción I, del Acuerdo por el que se delegan facultades del Titular de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria a los servidores públicos que se indican, ambos publicados en el DOF el 26 de julio de 2010.

⁷Recordemos que el grado de robustez o estabilidad de un sistema financiero está correlacionada positivamente con el Producto Interno Bruto de una economía. Cabe mencionar a manera de ejemplo los efectos recesivos que implicó la Gran Recesión a nivel mundial.

2

"2014, Año de Octavio Paz"



Comisión Federal de Mejora Regulatoria
Coordinación General de Mejora Regulatoria Sectorial

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
El Coordinador General

JULIO CÉSAR ROCHA LÓPEZ

ALUB/AMHJ