

**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**

Información General		Archivos que contiene la Regulación	
<b>Tipo de MIR:</b>	AIR de Impacto Moderado		32705.131.59.3.Proyecto DCG Información UNES versión 20agosto2014.doc
<b>Título del anteproyecto:</b>	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		
<b>Dependencia:</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Punto de Contacto	
<b>Responsable Oficial:</b>	Edna Barba y Lara	<b>Nombre :</b>	GUSTAVO ROMEO BECERRA PINO
<b>Estatus del anteproyecto:</b>	Atendido	<b>Cargo :</b>	DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS LEGALES
<b>Ordenamiento Jurídico:</b>	Disposiciones de carácter general	<b>Teléfono :</b>	54487114
		<b>Correo Electrónico :</b>	gbecerra@condusef.gob.mx

Detalles de la MIR
<p><b>I.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS GENERALES DE LA REGULACIÓN</b></p> <p>Describe los objetivos generales de la regulación propuesta::</p> <p>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.</p> <p>Describe la problemática o situación que da origen a la intervención gubernamental a través de la regulación propuesta:</p> <p>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</p>

las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, a fin de que cumplan, de manera adecuada, con el informe trimestral de Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones.

Ordenamiento jurídico propuesto

Indique el tipo de ordenamiento jurídico propuesto#1:

Disposiciones de carácter general

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#1:

No existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables.

## II.- IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES ALTERNATIVAS A LA REGULACIÓN

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

Selección de alternativa#1:

Esquemas de autoregulación

Análisis de los costos y beneficios#1:

En caso de no emitir regulación alguna, no se atendería la situación que da origen al anteproyecto, en virtud que no existirá 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.

Selección de alternativa#2:

Esquemas voluntarios

Análisis de los costos y beneficios#2:

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.

Selección de alternativa#3:

Incentivos económicos

Análisis de los costos y beneficios#3:

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 permitirá a los Usuarios de servicios financieros estar informados y conocer las vías para presentar sus inconformidades directamente ante la Institución Financiera.

Selección de alternativa#4:

No emitir regulación alguna

Análisis de los costos y beneficios#4:

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.

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 REGULACIÓN

¿El anteproyecto modifica trámites?:

Sí

Indique los trámites que la regulación crea, modifica o elimina

Seleccione el tipo de movimiento del trámite#1:

Crea

Nombre del trámite#1:

Informes Trimestrales de Unidades Especializadas

Tipo de trámite (Obligatorio, beneficio o servicio, conservación, procedimiento, consulta)#1:

El regulador no proporcionó información

Vigencia#1:

No aplica

Medio de presentación#1:

Electrónica

Ficta#1:

El regulador no proporcionó información

Requisitos#1:

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#1:

Instituciones Financieras

Justificación#1:

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.

Plazo#1:

0

Seleccione el tipo de movimiento del trámite#2:

Crea

Nombre del trámite#2:

Consulta del Registro de Unidades Especializadas

Tipo de trámite (Obligatorio, beneficio o servicio, conservación, procedimiento, consulta)#2:

El regulador no proporcionó información

Vigencia#2:

No aplica

Medio de presentación#2:

Cualquier medio

Ficta#2:

El regulador no proporcionó información

Requisitos#2:

Ninguno

Población a la que impacta#2:

Público en general

Justificación#2:

La Comisión Nacional difundirá al público, mediante el Registro de Unidades Especializadas los nombres y datos de localización del titular de la UNE, así como, de el o los Encargados Regionales y las entidades federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público.

Plazo#2:

0

Seleccione el tipo de movimiento del trámite#3:

Crea

Nombre del trámite#3:

Registro de Unidades Especializadas

Tipo de trámite (Obligatorio, beneficio o servicio, conservación, procedimiento, consulta)#3:

El regulador no proporcionó información

Vigencia#3:

No aplica

Medio de presentación#3:

Electrónica

Ficta#3:

El regulador no proporcionó información

Requisitos#3:

Nombre y datos de localización del titular de la UNE, así como, de el o los Encargados Regionales; entidades federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público, y modelo del Aviso de Datos de la UNE.

Población a la que impacta#3:

Instituciones Financieras

Justificación#3:

Las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la Comisión Nacional, al momento de su alta en el SIPRES, o ratificar o actualizar los datos que registraron ante la Comisión Nacional respecto a los datos de su titular y Encargados Regionales con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes Disposiciones.

Plazo#3:

0

Disposiciones distintas de trámites

Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta#1:

Establecen obligaciones

Artículos aplicables#1:

TERCERA

Justificación#1:

Las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la Comisión Nacional, los datos de identificación de su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, así como de su titular y de los Encargados Regionales en cada entidad federativa en que tenga sucursales u oficinas de atención, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta#2:

Establecen obligaciones

Artículos aplicables#2:

SEXTA

Justificación#2:

Los titulares de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios 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 artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta#3:

Establecen obligaciones

Artículos aplicables#3:

CUARTA

Justificación#3:

Las Instituciones Financieras deberán recibir las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones y asignar número de folio e indicar el tiempo de respuesta o resolución.

Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta#4:

Otras

Artículos aplicables#4:

SEGUNDA

Justificación#4:

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, 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.

¿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.

Costos estimados que implica la regulación propuesta

Indique el grupo o industria afectado#1:

Instituciones Financieras

Describa de manera general los costos que implica la regulación propuesta#1:

La entrega del informe trimestral de consultas, reclamaciones y aclaraciones, se realizará de forma electrónica. Igualmente, con el proyecto que se propone se permitirá que el aviso de la UNE se coloque para su difusión en sucursales y oficinas de atención al público, también de forma electrónica. Lo anterior, permitirá a las Instituciones presentar la información a la que están obligadas a rendir a la CONDUSEF con mayor rapidez y con un costo de operación menor.

Indique el grupo o industria afectado#2:

Instituciones Financieras

Describa de manera general los costos que implica la regulación propuesta#2:

Las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras deberán tener a disposición y consulta de la Comisión Nacional los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones recibidas por cualquiera de los Medio de Recepción, así como resoluciones que estas resuelvan a los Usuarios por un periodo de 2 años.

Indique el grupo o industria afectado#3:

Instituciones Financieras

Describa de manera general los costos que implica la regulación propuesta#3:

Cuando la Comisión Nacional solicite a las Instituciones Financieras documentación, para llevar a cabo la validación de la información que se encuentra en el REUNE, la cual la institución financiera podrá enviar por cualquier medio electrónico, en ese caso ya se cuenta con los recursos informáticos para el intercambio de información entre las instituciones Financieras lo que reduciría notablemente algún costo.

Beneficios estimados que supone la regulación propuesta

Indique el grupo o industria afectado#1:

Usuarios de servicios financieros

Describa de manera general los beneficios que implica la regulación propuesta#1:

Acceder de manera sencilla, clara y permanente, a los datos de localización de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de las Instituciones Financieras; a efecto de contribuir a la mejor difusión de los medios para presentar una consulta, reclamación o aclaración. Además se brindará mayor transparencia de los datos de la UNE a través de medios electrónicos, lo cual traerá consigo la mejor canalización de las reclamaciones derivadas de la contratación de productos y servicios, al contar el Usuario con la información pertinente para hacerlo.

Indique el grupo o industria afectado#2:

Usuarios de servicios financieros

Describa de manera general los beneficios que implica la regulación propuesta#2:

Con la información que las Instituciones Financieras deben informar a la Condusef, sobre las consultas y reclamaciones, que presenten los usuarios de servicios financieros, se podrá identificar las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, lo cual permitirá además mejorar las condiciones en las que las instituciones financieras prestan sus servicios.

Indique el grupo o industria afectado#3:

Público en general

Describa de manera general los beneficios que implica la regulación propuesta#3:

Con la información que se obtenga de los informes de consultas, reclamaciones y aclaraciones, se logrará una mayor supervisión sobre las instituciones financieras, por parte de la CONDUSEF, respecto aquellos productos o servicios financieros que presenten un mayor número de reclamaciones.

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

Los beneficios que traerá consigo la nueva regulación se traducen en cumplir con la regulación en la forma y términos que establece la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, privilegiando el uso de tecnologías remotas de comunicación, a fin de que las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios proporcionen a la Comisión Nacional los datos de su titular y sus Encargados Regionales, así como rendir el Informe Trimestral con mayor rapidez, sin generar ningún costo

adicional.

#### IV.- CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

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

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 constata que las instituciones financieras mantienen a disposición del Usuario los datos de identificación de sus Unidades Especializadas.

#### VI.- CONSULTA PÚBLICA

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

Seleccione grupo interesado#1:

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

Particular#1:

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#1:

Del Banco de México: XXXX.- La UNE deberán 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. ZYZY.- La UNE estarán obligadas a conservar los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones y su respectiva resolución por un periodo de [5 años]. ZXZX.- 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. XZXZ.- 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 PFF: 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 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 UPSS: Se considera que se debe eliminar (el considerando IV, ahora II y V), 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 esta 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 pueden enviarse todos los datos de los encargados regionales, sin embargo, en los avisos o pantallas que se coloquen en las oficinas de atención, conviene que únicamente aparezca 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).

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 apruebara 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

Anexos de las versiones electrónicas de los documentos consultados o elaborados para diseñar la regulación:

El regulador no proporcionó información

Información General