

**ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF.**

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

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 3, 4, 5, 8 Bis; 11, fracciones XXXIV y XXXV; 16, 26, fracciones I, II y VIII; 46, 50 Bis, 56, 56 Bis, 57, 92 Bis 4, 85 y 97 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 11 y 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 57, 108 y 116 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

**CONSIDERANDO**

- I. Que con fecha 9 de marzo de 2018, se emitió el Decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley del Mercado de Valores, de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y, de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, con el cual se otorgaron nuevas atribuciones a este organismo, destacando la incorporación de las Instituciones de Tecnología Financiera como sujetos regulados y supervisados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que de conformidad con el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Tecnología Financiera, es obligatorio determinar la forma y periodicidad en que las Instituciones de Tecnología Financiera deben informar a este Organismo sus actividades y operaciones con motivo del Decreto mencionado en el considerando anterior.
- III. Que, en diversas disposiciones de alcance general emitidas por este organismo, se regula la forma y periodicidad en que las Instituciones Financieras deben notificar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sus actividades y operaciones, por lo que, se estima necesario adicionar a las Instituciones de Tecnología Financiera a la normativa emitida a fin de incluirlas como sujetos obligados y regulados por esta Comisión Nacional.
- IV. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dada la relevancia de emprender acciones que permitan cumplir el mandato legal consagrado en el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Tecnología Financiera, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación del **Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF.**
- V. Que para emitir el **Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF**, la CONDUSEF eliminará dos obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, previstas en disposiciones emitidas por la propia Comisión Nacional, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo".

- VI. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/116/09 del 1 de noviembre de 2018, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó el **Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF.**

Por lo expuesto y fundado se expide el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS  
DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL DE LA CONDUSEF**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción XIX; CUARTA, NOVENA, DÉCIMA, DÉCIMA PRIMERA y TRIGÉSIMA OCTAVA, se **ADICIONAN** las fracciones XI Bis y XXIII Bis a la SEGUNDA, y se **DEROGAN** las fracciones VII y XV de la SEGUNDA de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**SEGUNDA.-** Para efectos de las presentes Disposiciones, se entenderá por:

I. a VI. ...

VII. Derogada

VIII. a XI. ...

XI Bis. Guías: A las guías para actualizar, completar y validar información en el SIPRES;

XII. a XIV...

XV. Derogada.

XVI. a XVIII. ...

XIX. Portal de Registro: A la herramienta electrónica dentro del Portal del SIPRES que la Comisión Nacional pone a disposición de las SOFOM para su registro;

XX. a XXIII. ...

XXIII Bis Subdelegación: A la unidad administrativa de la Comisión Nacional adscrita a una Delegación Regional;

XXIV y XXV. ...

**CUARTA.-** El SIPRES está organizado por Instituciones Financieras y se divide en los siguientes sectores de la actividad financiera:

	DESCRIPCIÓN	SECTOR CASFIM
1	Administradoras de fondos para el retiro	4
2	Almacenes generales de depósito	7
3	Casas de bolsa	13
4	Casas de cambio	16
5	Instituciones de seguros	22
6	Instituciones de seguros de pensiones	22
7	Instituciones de seguros de salud	22
8	Sociedades financieras comunitarias	26
9	Sociedades financieras populares	27
10	Empresa operadora de la base de datos nacional del SAR	28
11	Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo	29
12	Organismos de servicio social (INFONACOT)	32
13	Instituciones de banca de desarrollo	37

14	Instituciones de banca múltiple	40
15	Instituciones de fianzas	43
16	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	50
17	Fondos de inversión	53
18	Sociedades controladoras	55
19	Sociedades de información crediticia	61
20	Sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro	64
21	Instituciones de Tecnología Financiera	65
22	Sociedades financieras de objeto múltiple, E.R.	68
23	Sociedades financieras de objeto múltiple, E.N.R.	69
24	Sociedades operadoras de fondos de inversión	70
25	Sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión	71
26	Operadores del mercado de derivados	76
27	Uniones de crédito	85

**NOVENA.-** La información que contiene el SIPRES es pública y puede ser consultada por cualquier persona de forma gratuita ya sea mediante acceso a la página electrónica de la Comisión Nacional [www.gob.mx/condufef](http://www.gob.mx/condufef), o a través de las consultas que se presenten en cualquiera de las Subdelegaciones.

**DÉCIMA.-** Las Autoridades podrán presentar la información y documentos requeridos por la Comisión Nacional, en cualquiera de las Subdelegaciones o en sus oficinas centrales, en un horario de 8:30 a 18:00 horas, en Días hábiles.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Los trámites y la entrega de información a que se refieren las presentes Disposiciones se realizarán exclusivamente a través del Portal del SIPRES, con independencia de que se presenten físicamente los documentos que, en su caso, sean requeridos por la Comisión Nacional, en cualquiera de las Subdelegaciones o en sus oficinas centrales, en un horario de 8:30 a 18:00 horas, en Días hábiles.

**TRIGÉSIMA OCTAVA.-** La consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción VII; TERCERA, primer párrafo; SEXTA, segundo párrafo; SÉPTIMA, primer párrafo, y DÉCIMA de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, para quedar como sigue:

**SEGUNDA.-** ...

I. a VI. ..

VII. Entidad Financiera: En singular o plural, a las previstas en el artículo 3, fracción IX, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

VIII. ...

**TERCERA.-** Las Entidades Financieras que cuenten con Despachos de Cobranza tendrán las siguientes obligaciones:

I. a VIII. ....

**SEXTA.-** ...

Asimismo, en la cesión o venta de cartera se deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y, en su caso la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**SÉPTIMA.-** El REDECO estará ubicado en el portal principal de la página de internet [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) y se integrará con la información prevista en las fracciones I, y V, de la Disposición TERCERA. Dicha información deberá ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del mismo REDECO, utilizando la Clave Institucional.

...

**DÉCIMA.-** Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, podrán presentar su queja vía electrónica en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, o bien, personalmente o por escrito, en cualquiera de las subdelegaciones de la Comisión Nacional.

En caso de que las quejas sean por el indebido tratamiento de datos personales, se podrán presentar ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción VIII; TERCERA, fracciones I y III, primer párrafo, e inciso b); NOVENA, primer párrafo, y DÉCIMA SEGUNDA, y se **ADICIONAN** los incisos a) y b) a la fracción I de la TERCERA 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, para quedar como sigue:

**SEGUNDA.-** ...

I. a VII. ...

VIII. Institución Financiera: En singular o plural, a las previstas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;

IX. a XV. ...

**TERCERA.-** ...

I. Nombre, datos y horario de localización del titular de la UNE, así como, de el o los Encargados Regionales, y en el caso de las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, éstas sólo deberán proporcionar los datos del titular de la UNE e informar lo siguiente:

- a) Características técnicas del medio electrónico por el cual informan a los Usuarios los datos de contacto de la UNE,
- b) Ruta de acceso y, de ser el caso, dirección electrónica para consultar los datos de contacto del titular de la UNE.

II. ...

III. Modelo del Aviso de Datos de la UNE que contendrá lo siguiente:

a) ...

b) Nombre del titular y, en caso de contar con sucursales u oficinas de atención al público, el nombre de el o los Encargados Regionales,

c) a f) ...

...

**NOVENA.-** El REUNE estará ubicado en la página de internet [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef), 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.

...

...

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Se **REFORMAN** el Segundo, fracciones IV, V, VII y VIII; Sexto, Undécimo, segundo párrafo; Vigésimo Tercero, Vigésimo Séptimo, fracción II; Trigésimo, Trigésimo Primero y Trigésimo Tercero de las Bases y Criterios para brindar la Defensoría Legal Gratuita, para quedar como sigue:

**Segundo. ...**

- I. a III. ...
- IV. Defensoría Legal Gratuita: A los servicios de asistencia jurídica en materia penal, orientación jurídica o defensa legal, que de manera gratuita proporcione la Comisión Nacional, a solicitud del Usuario, a través de su Dirección General o de sus Delegaciones Regionales o Subdelegaciones;
- V. Delegaciones Regionales o Subdelegaciones: A las Unidades Administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional;
- VI. ...
- VII. Dirección General: A la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva de la Comisión Nacional;
- VIII. Instituciones Financieras: A las instituciones mencionadas en el artículo 2, fracción IV, de la Ley;
- IX. y X. ...

**Sexto.** El servicio de Defensoría Legal Gratuita se proporcionará por la Comisión Nacional a través de la Dirección General o de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones, en términos del Título Sexto de la Ley, denominado "De la Defensa de los Usuarios".

**Undécimo. ...**

La solicitud deberá presentarse ante la Dirección General o ante las Delegaciones Regionales o Subdelegaciones, según corresponda. Si es ante alguna Delegación Regional o Subdelegación, ésta remitirá a la Dirección General, en un término no mayor a 3 días hábiles, la solicitud con el expediente respectivo.

**Vigésimo tercero.** La Defensoría Legal Gratuita estará a cargo de la Dirección General o de las Delegaciones Regionales y Subdelegaciones.

**Vigésimo séptimo. ...**

- I. ...
- II. El domicilio para recibir notificaciones durante el procedimiento será el de la Dirección General, el de las Delegaciones Regionales o las Subdelegaciones donde se haya presentado la solicitud de Defensoría;
- III. y IV. ...

**Trigésimo.** Para dejar de prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, el Defensor deberá acreditar que se actualiza alguno de los impedimentos señalados en las presentes Bases, rindiendo un informe por escrito a la Dirección General, a la Delegación Regional o Subdelegación respectiva, en el que explicará las causas por las cuales considera que debe dejar de prestar el servicio, acompañado de documentos que lo acrediten.

**Trigésimo primero.** La Dirección General, la Delegación Regional o Subdelegación respectiva, procederán al análisis de los argumentos planteados por el Defensor, e informarán a éste su determinación, para que la misma se asiente en el expedientillo respectivo.

**Trigésimo tercero.** Una vez que la Dirección General, la Delegación Regional o Subdelegación determine que existe algún impedimento para que el Defensor conozca del asunto, asignará un nuevo Defensor, para la continuación del mismo.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción V; CUARTA, primer párrafo, y QUINTA, primer párrafo, y se **ADICIONA** la DÉCIMA TERCERA BIS a las Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, en los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF, para quedar como sigue:

**SEGUNDA...**

- I. a IV. ...
- V. Institución Financiera: En singular o plural, a las previstas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;
- VI. a XIII. ...

**CUARTA.-** Los Usuarios que elijan utilizar el SINE deben solicitar a la CONDUSEF sus Medios de Identificación Electrónica, al correo electrónico: [notificaciones\\_electronicas@condusef.gob.mx](mailto:notificaciones_electronicas@condusef.gob.mx) o por escrito en el domicilio de las Delegaciones Regionales o Subdelegaciones de la CONDUSEF, y en un horario de 8:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes, a dicha solicitud se deberá acompañar, ya sea copia o documento digitalizado de:

1) a 5) ...

**QUINTA.-** Las Instituciones Financieras que opten por enviar sus promociones, solicitudes o informes, así como recibir Notificaciones Electrónicas, deben acudir a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información de la CONDUSEF, a través de su representante o apoderado legal, para solicitar sus Medios de Identificación Electrónica, con la siguiente documentación:

1) a 3) ...

**DÉCIMA TERCERA BIS.-** Las consultas relacionadas con las presentes Reglas deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Desarrollo, Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información.

**ARTÍCULO SEXTO.-** Se **REFORMAN** la PRIMERA, SEGUNDA, fracción V; OCTAVA, primer y último párrafos, y DÉCIMA TERCERA; y se **DEROGA** el penúltimo párrafo de la OCTAVA de las Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, para quedar como sigue:

**PRIMERA.-** Las presentes disposiciones tienen por objeto regular la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, así como los términos en los que dichas Entidades deberán publicar en su portal de internet, plataforma electrónica y en sus sucursales, la información que sobre ellas se incluya en el Buró.

**SEGUNDA. ...**

I. a IV. ...

V. Entidad Financiera: En singular o plural, a las previstas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;

VI. y VII. ...

**OCTAVA.-** Las Entidades Financieras deberán publicar, de forma permanente y visible en su página de internet, o cualquier otro medio que estimen conveniente, la siguiente leyenda:

...

...

**Se deroga penúltimo párrafo.**

Las Entidades Financieras que ofrezcan productos o servicios financieros de otra u otras Entidades Financieras integrantes del mismo Grupo Financiero, podrán incorporar en su página de internet o por cualquier otro medio que estimen conveniente, la información a que se refiere la presente disposición, incluyendo los logotipos de las Entidades Financieras respectivas.

**DÉCIMA TERCERA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Educación Financiera.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Se **REFORMA** el Artículo 3, y se **ADICIONAN** la fracción VII Bis al Artículo 2, y la fracción III al Artículo 4 de los Lineamientos para la Divulgación de las Sanciones que imponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**Artículo 2.-...**

I. a VII...

VII Bis. LRITF: Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

VIII...

**Artículo 3.-** La información relativa al tipo de Sanción, monto, en su caso, y número de las Sanciones impuestas en términos de la LPDUSF, la LTOSF, la LIC, la LRSIC, la LGOACC, la LTFCCG y la LRITF, estará contenida en la red mundial denominada "internet", en el sitio <http://www.buro.gob.mx>.

**Artículo 4.-...**

I. y II...

III. Para el caso de las Sanciones impuestas en términos de la LRITF, la información que se publique deberá contener lo siguiente:

a) El nombre, denominación o razón social del infractor.

- b) El precepto infringido, el tipo de sanción impuesta, monto o plazo, según corresponda y la conducta infractora.
- c) El estado que guarda la resolución, indicando si se encuentra firme o bien, si es susceptible de ser impugnada y en este último caso si se ha interpuesto algún medio de defensa y su tipo, cuando se tenga conocimiento de tal circunstancia por haber sido debidamente notificada por autoridad competente y, en su caso,
- d) Si la sanción impuesta se deja sin efectos por alguna autoridad competente.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción X, y OCTAVA de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Cláusulas Abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión, para quedar como sigue:

**SEGUNDA. ...**

I. a IX. ...

X. Institución Financiera: A las previstas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;

XI. y XII. ...

**OCTAVA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

**ARTÍCULO NOVENO.-** Se **REFORMA** la SEGUNDA, fracciones III y VII, y se **ADICIONA** el Capítulo V a las Disposiciones de Carácter General que regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF, para quedar como sigue:

**SEGUNDA. ...**

I. y II...

III. Institución Financiera: A las previstas en el artículo 2o., fracción IV, de la Ley;

IV. a VI...

VII. Leyes: A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a la Ley de Instituciones de Crédito, a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, o las demás disposiciones aplicables a las Instituciones Financieras, cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional;

VIII. y IX...

### Capítulo V

#### DE LAS CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES

**DÉCIMA CUARTA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Unidad Administrativa de la Comisión Nacional facultada para autorizar el Programa de Autocorrección.

**ARTÍCULO DÉCIMO.-** Se **REFORMAN** la SEGUNDA, fracción V, y la DÉCIMA CUARTA de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Contratos de Adhesión, para quedar como sigue:

**SEGUNDA.-...**

I. a IV. ...

V. Entidad Financiera: A las previstas en el artículo 3, fracción IX, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

VI a IX. ...

**DÉCIMA CUARTA.-** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponderá resolver lo conducente a la Dirección General de Evaluación y Vigilancia.

**TRANSITORIOS**

**ÚNICO.** Las presentes reformas, adiciones y derogaciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Ciudad de México, a 29 de noviembre de 2018.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

**(R.- 476012)**