

## **COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**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.**

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, 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/91/09 del 25 de septiembre 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](http://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](mailto: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](http://www.condusef.gob.mx), al día siguiente de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes Disposiciones.

Atentamente,

México, D.F., a 13 de octubre de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

**(R.- 399559)**