
TERCERA SECCION

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

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

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en los artículos 13, 31, fracción XXV, 48 y 49 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 133 de la Ley de Instituciones de Crédito; 2 Bis y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 78 de la Ley de Uniones de Crédito; 70 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo; 92 Bis y 92 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 87-N de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, he tenido a bien expedir el siguiente

REGLAMENTO DE SUPERVISIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO PRIMERO

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el ejercicio de la supervisión, inspección y verificación que compete a la Comisión Nacional respecto de las Instituciones Financieras.

La supervisión, a que se refiere el párrafo anterior, comprende el ejercicio de las facultades de vigilancia, prevención y corrección, de conformidad con la Ley y demás disposiciones aplicables.

La inspección se efectuará a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, las cuales se llevarán a cabo por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la Comisión Nacional, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a ésta.

Asimismo, la verificación se llevará a cabo mediante la práctica de visitas en las instalaciones de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de lo dispuesto por las leyes respectivas, las cuales serán realizadas por la Comisión Nacional.

Artículo 2. Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

- I. Comisión Nacional, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- II. Institución Financiera, las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado, las arrendadoras financieras, las empresas de factoraje financiero, las sociedades financieras de objeto múltiple, las sociedades financieras populares, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las uniones de crédito y las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;
- III. Ley, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;

- IV. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, las sociedades anónimas referidas en el artículo 87-B de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- V. Usuario, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a una Institución Financiera, como resultado de la operación o servicio prestado;
- VI. Verificador, el servidor público de la Comisión Nacional que auxilie o asista a los titulares de las unidades administrativas competentes de la misma para ejercer la facultad de verificación, en los términos del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, y
- VII. Días hábiles, serán todos aquellos que no se encuentren comprendidos en el Acuerdo que cada año publica en el Diario Oficial de la Federación la Comisión Nacional.

Artículo 3. La Comisión Nacional, a través de las unidades administrativas que determine su Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones en materia de supervisión, inspección y verificación, según sea el caso, con base en los lineamientos que apruebe su Junta de Gobierno con sujeción al presente Reglamento.

Artículo 4. La Comisión Nacional ajustará su programa anual de visitas de inspección, al programa anual que para los mismos efectos elabore la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para lo cual, celebrarán los convenios necesarios para coordinar la práctica y la remisión de los resultados de las mismas.

En caso de ser necesaria la práctica de visitas especiales de inspección, la Comisión Nacional, solicitará a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores apoyo para llevar a cabo la práctica de las mismas, en términos del Reglamento de Supervisión de esta última.

TÍTULO SEGUNDO

DE LA VIGILANCIA

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 5. La vigilancia se efectuará mediante el análisis y evaluación de los informes y documentos que obtenga la Comisión Nacional con base en las disposiciones aplicables, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de las disposiciones que rigen a las Instituciones Financieras y cuya supervisión se le confiera.

Artículo 6. Las Instituciones Financieras deberán entregar a la Comisión Nacional la información y documentación que señalen las disposiciones aplicables, dentro de los plazos, con la periodicidad y en la forma prevista en dichas disposiciones.

Artículo 7. La Comisión Nacional podrá, mediante oficio, solicitar a las Instituciones Financieras la información y documentación adicional que requiera para poder cumplir con su facultad de vigilancia.

La información y documentación solicitada deberá ser entregada a través de los medios establecidos por la Comisión Nacional, dentro del plazo señalado en el oficio respectivo, mismo que no podrá ser inferior a diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del oficio, y sólo podrá ser prorrogado por una ocasión hasta por un plazo igual al originalmente otorgado.

Artículo 8. El oficio mediante el cual la Comisión Nacional solicite información y documentación a las Instituciones Financieras, para dar cumplimiento a la facultad de vigilancia, deberá estar debidamente fundado y motivado y contener los elementos siguientes:

- I. Lugar y fecha de expedición;
- II. Número de oficio y, en su caso, de expediente;
- III. Nombre de la Institución Financiera a quien se dirige;
- IV. Relación de la información y documentación que se requiera, el plazo y la forma de entrega;

- V. Nombre, cargo y firma del servidor público de la Comisión Nacional que se encuentre debidamente facultado para solicitar la información, y
- VI. Apercebimiento de que en caso de no proporcionar la información o documentación solicitada se hará acreedora a las sanciones correspondientes.

Artículo 9. En el supuesto de que la información o documentación presentada a la Comisión Nacional no cumpla con los requisitos de tiempo y forma establecidos en las disposiciones aplicables o en el oficio respectivo, se considerará como no cumplida la obligación de su presentación y, en consecuencia, se procederá a la imposición de las sanciones que correspondan, conforme a la normativa aplicable.

Lo anterior, con independencia de que la Comisión Nacional solicite nuevamente la información y documentación de que se trate, o bien, las aclaraciones que sobre las mismas considere pertinentes.

Artículo 10. Lo previsto en este Capítulo es sin perjuicio de la asistencia que la Comisión Nacional solicite en ejercicio de sus facultades de vigilancia a las demás autoridades financieras, a fin de que éstas le proporcionen la información y documentación que obre en su poder, en términos de las disposiciones aplicables.

TÍTULO TERCERO

DE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y DE LAS VISITAS DE VERIFICACIÓN A LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE

CAPÍTULO PRIMERO

DE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Artículo 11. La inspección se efectuará por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la Comisión Nacional, mediante visitas ordinarias o especiales.

Artículo 12. La Comisión Nacional determinará la materia de las visitas de inspección, las que tendrán por objeto:

- I. Constatar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las Instituciones Financieras, en términos de las disposiciones aplicables, cuya supervisión se encuentra conferida a la Comisión Nacional;
- II. Investigar hechos, actos u omisiones que sean del conocimiento de la Comisión Nacional, de los cuales pueda presumirse la contravención a normas que regulan a las Instituciones Financieras, dentro del ámbito de competencia de la Comisión Nacional, y
- III. Comprobar la ejecución de las medidas preventivas y correctivas que formule la Comisión Nacional, en términos del presente Reglamento.

Artículo 13. La petición que formule la Comisión Nacional a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para que lleve a cabo las visitas de inspección, deberá estar contenida en oficio debidamente fundado y motivado y señalar los requisitos siguientes:

- I. Lugar y fecha de expedición;
- II. Número de oficio;
- III. Nombre de la Institución Financiera a quien se visitará;
- IV. Tipo de la visita a realizarse, ya sea ordinaria o especial, de acuerdo al Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como el objeto de la misma;

- V. Relación de la documentación e información que se requiera a la Institución Financiera, para efectos de la visita;
- VI. Nombre de los servidores públicos de la Comisión Nacional que, en su caso, asistirán a la visita de inspección a realizarse por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y
- VII. Nombre, cargo y firma del servidor público de la Comisión Nacional, que se encuentre debidamente facultado para solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores la práctica de la visita.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LAS VISITAS DE VERIFICACIÓN A LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE

Artículo 14. La Comisión Nacional ejercerá sus facultades de verificación respecto de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, de conformidad con lo dispuesto por las leyes respectivas y en términos del procedimiento establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Las visitas de verificación que se efectúen en los términos del presente artículo se practicarán por los Verificadores designados por la Comisión Nacional en el oficio que contenga la orden de visita.

Artículo 15. Las visitas de verificación tendrán por objeto:

- I. Constatar el cumplimiento de las obligaciones previstas en las disposiciones aplicables;
- II. Investigar hechos, actos u omisiones que sean del conocimiento de la Comisión Nacional, de los que se pueda presumir la contravención a normas;
- III. Corroborar o aclarar situaciones observadas a través del ejercicio de la facultad de vigilancia, o derivadas de visitas de verificación previamente realizadas, y
- IV. Comprobar el cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas ordenadas por la Comisión Nacional, en términos del presente Reglamento.

Artículo 16. Las visitas de verificación, para los efectos del presente Reglamento, podrán ser calendarizadas o especiales.

Artículo 17. Las visitas calendarizadas serán aquellas que se realicen de conformidad con el programa anual de supervisión que apruebe la Comisión Nacional en el año inmediato anterior al que vaya a ser aplicado.

Artículo 18. Se podrán llevar a cabo visitas especiales de verificación en cualquiera de los supuestos que se mencionan a continuación:

- I. Para dar seguimiento a resultados obtenidos en una visita calendarizada;
- II. Cuando una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple inicie operaciones con posterioridad al establecimiento del programa anual de supervisión;
- III. En el caso de que se presenten hechos, actos u omisiones que por su gravedad o relevancia, motiven la realización de la visita, o
- IV. Para los efectos señalados en las fracciones II a IV del artículo 15 del presente Reglamento.

Artículo 19. El oficio que contenga la orden de visita de verificación, deberá estar debidamente fundado y motivado y cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Lugar y fecha de expedición;

- II. Número de oficio y, en su caso, de expediente;
- III. Nombre, denominación o razón social de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, a visitar;
- IV. Tipo de visita a realizarse, así como el objeto de la misma;
- V. Hora, día, mes y año en la cual se practicará la visita, así como los lugares en que se efectuará;
- VI. Relación de información y documentación que la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple deberá poner a disposición de los Verificadores, indicando el plazo y forma de exhibición, la cual podrá estar detallada en un anexo a la orden de visita;
- VII. Nombre de los Verificadores que practicarán la visita, indicándose al responsable de coordinarla, y
- VIII. Nombre, cargo y firma del servidor público de la Comisión Nacional que se encuentre facultado para emitir la orden de visita.

Artículo 20. El acta de verificación que al efecto levante la Comisión Nacional, deberá contener los siguientes datos:

- I. Nombre, denominación o razón social de la visitada;
- II. Hora, día, mes y año de inicio y conclusión de la diligencia;
- III. Calle, número, población o colonia, teléfono u otra forma de comunicación disponible, municipio o delegación, código postal y entidad federativa en que se encuentre ubicado el o los lugares en que se practicó la visita;
- IV. Número y fecha del oficio que contenga la orden de visita de verificación;
- V. Nombre y cargo del representante o la persona que este designó para atender la diligencia;
- VI. Relación de la información y documentación exhibida por la visitada;
- VII. Descripción de los hallazgos que se hayan observado durante la práctica de la visita y, en su caso, la orden de las medidas que desde ese momento se puedan implementar;
- VIII. Declaración de la persona quien atendió la diligencia, si quisiera hacerla, y
- IX. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia incluyendo a los Verificadores designados. Si se negaren a firmar el representante legal de la visitada o la persona que este designó para atender la diligencia, ello no afectará la validez del acta, debiendo el Verificador asentar la razón relativa.

TÍTULO CUARTO

DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

CAPÍTULO PRIMERO

DE LAS DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 21. Derivado del ejercicio de las facultades de vigilancia, verificación e inspección, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras la adopción de medidas preventivas y, en su caso, correctivas, las cuales se llevarán a cabo mediante programas de cumplimiento forzoso.

Artículo 22. La Comisión Nacional comunicará a la Institución Financiera las medidas preventivas o correctivas a que se refiere el artículo anterior, mediante oficio que deberá estar debidamente fundado y motivado y contener los requisitos siguientes:

- I. Lugar y fecha de expedición;
- II. Número de oficio y, en su caso, de expediente;
- III. Nombre de la Institución Financiera;
- IV. La infracción a la normativa aplicable, en caso de medidas correctivas, y la posible violación en caso de no adoptar las medidas preventivas de que se trate;
- V. La indicación de que la Institución Financiera debe suspender el acto que generó el posible incumplimiento, en el plazo que al efecto se le indique;
- VI. Señalar las medidas preventivas o correctivas de que se trate, así como los términos y condiciones del programa de cumplimiento forzoso que deba ejecutar la Institución Financiera, señalando el plazo para su cumplimiento, el cual no podrá ser inferior a quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación del oficio;
- VII. La indicación de que la Institución Financiera cuenta con un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos la notificación del oficio a que se refiere este artículo, para manifestar por escrito lo que a su derecho corresponda, pudiendo acompañar la información y documentación que soporte su dicho;
- VIII. Nombre, cargo y firma del servidor público de la Comisión Nacional facultado para emitir el oficio a que se refiere este artículo, y
- IX. Apercebimiento a la Institución Financiera de las sanciones que podrían generarse en caso de no ejecutar el programa de cumplimiento forzoso para adoptar las medidas preventivas o correctivas instruidas por la Comisión Nacional.

En caso de que la Institución Financiera solicite una prórroga para el cumplimiento de las medidas preventivas o correctivas ordenadas, la Comisión Nacional podrá ampliar por única vez, el plazo a que se refiere la fracción VI de este artículo, cuando existan situaciones que impidan a la Institución Financiera dar cumplimiento dentro del plazo señalado.

Artículo 23. La Comisión Nacional dará respuesta por escrito a la manifestación que efectúe la Institución Financiera conforme a la fracción VII del artículo 22 del presente Reglamento, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que la reciba. En dicho escrito, la Comisión Nacional, con base en la valoración que realice de la información y documentación presentada por la Institución Financiera, determinará si deja sin efectos las medidas preventivas o correctivas ordenadas, modifica o elimina algunas de ellas, si se realizan adecuaciones al programa de cumplimiento forzoso, o bien, si subsiste éste, así como las medidas preventivas o correctivas, en los términos y condiciones originalmente establecidos.

En caso de que la Institución Financiera no manifieste lo que a su derecho convenga dentro del plazo a que se refiere la fracción VII del artículo 22 del presente Reglamento, la Institución Financiera deberá llevar a cabo la ejecución del programa de cumplimiento forzoso en la forma y términos que le hubiera comunicado la Comisión Nacional.

Cuando la Institución Financiera no lleve a cabo la ejecución del programa de cumplimiento forzoso en la forma y términos señalados por la Comisión Nacional, se hará acreedora a las sanciones correspondientes.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Artículo 24. Las medidas preventivas tendrán por objeto:

- I. Modificar los modelos de contratos de adhesión, previamente a la celebración de las operaciones con los Usuarios;
- II. Modificar la publicidad y los documentos que vayan a emplear para informar a los Usuarios sobre las operaciones de las Instituciones Financieras, con objeto de ajustarlos a las disposiciones aplicables, y
- III. Los demás que correspondan, de conformidad con la Ley y la legislación de la materia.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

Artículo 25. Las medidas correctivas tendrán por objeto:

- I. Modificar los contratos de adhesión a fin de adecuarlos a las disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones, hasta en tanto sean modificados;
- II. Suspender la publicidad cuando no se ajuste a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y las disposiciones de carácter general emitidas con base en la misma;
- III. Modificar los estados de cuenta cuando no reúnan los requisitos establecidos en las leyes de la materia o en las disposiciones de carácter general que de ella emanen;
- IV. Suspender la celebración de nuevas operaciones y servicios similares, cuando no se cumpla con la orden de la Comisión Nacional de modificar los estados de cuenta de conformidad con la normativa aplicable. Para proceder a la citada suspensión deberá tratarse de faltas graves y reiteradas y existir el previo acuerdo de los servidores públicos que determine el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

Para efectos de la presente fracción se consideran faltas graves cuando se trate de infracciones que causen daños económicos al Usuario; y reiteradas cuando se hayan cometido faltas del mismo tipo o naturaleza cuya sanción haya quedado firme, y

- V. Los demás que correspondan, de conformidad con la Ley y la legislación de la materia.

Artículo 26. Lo señalado en el presente Capítulo es sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan, en términos de las disposiciones aplicables, por las irregularidades en que hayan incurrido las Instituciones Financieras.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores deberán celebrar los convenios necesarios para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de este Reglamento, en un plazo máximo de noventa días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

TERCERO.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realizará las acciones necesarias para que la implementación del presente Reglamento, se realice con los recursos aprobados a dicho organismo público descentralizado, mediante movimientos compensados para el ejercicio fiscal que corresponda, por lo que no requerirá recursos adicionales para tales efectos y no incrementará su presupuesto regularizable.

Dado en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a cinco de octubre de dos mil doce.- **Felipe de Jesús Calderón Hinojosa.-** Rúbrica.- El Secretario de Hacienda y Crédito Público, **José Antonio Meade Kuribreña.-** Rúbrica.