



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Tercera Comisión de la Comisión Permanente correspondiente al segundo receso del Tercer Año de Ejercicio Constitucional de la LXIII Legislatura del H. Congreso de la Unión, le fue turnada la Proposición con Punto de Acuerdo, a cargo de la Sen. María Verónica Martínez Espinoza, por el que exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a emprender acciones y sanciones en contra de los bancos que por medio de cajeros engañan y obligan a contratar créditos y préstamos.

Con fundamento en los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116 y 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 175 y 176 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y demás aplicables, los miembros de esta Tercera Comisión someten a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión el presente Dictamen, el cual se realiza de conformidad con los siguientes:

I. ANTECEDENTES:

- A. La proposición que se cita en el proemio, fue registrada en la Sesión del Pleno de la Comisión Permanente, celebrada el 23 de mayo de 2018.
- B. En esa misma fecha, la propuesta fue turnada a esta Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, para su estudio y dictamen.



PODER LEGISLATIVO FEDERALE
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, préstamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

II. CONTENIDO:

La Proposición del presente análisis tiene por objeto exhortar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe sobre los casos y acciones emprendidas para solucionar la publicidad y programas en los cajeros automáticos que engañan a los clientes para contratar créditos, préstamos, seguros o donativos. Asimismo, la proponente exhorta a establecer sanciones a los bancos por este tipo de prácticas.

En el Punto de Acuerdo se hace mención al incremento de sucursales que utilizan la banca electrónica para transferencias y compras, así como la existencia de 47 mil cajeros automáticos en todo el país, que en su mayoría son utilizados para retiro de dinero, revisar saldos y movimientos, así como la realización de pagos.

La proponente hace mención al incremento en el número de las quejas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la mayoría por movimientos no autorizados como cargos domiciliados, entrega incompleta de efectivo en cajeros, cargos por intereses, comisiones o contratación de créditos, préstamos, seguros y donativos en cajeros automáticos.

En virtud de lo anterior, la Senadora proponente, solicita:

“PRIMERO: *Se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección de Defensa de los Usuarios de la Banca (Condusef) informar a esta Soberanía sobre los casos y acciones emprendidas para solucionar la publicidad y programas en*



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, préstamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

los cajeros automáticos que prácticamente obligan o engañan a los clientes a contratar créditos, préstamos, seguros o donativos.

SEGUNDO: *Se exhorta a la Condusef a establecer sanciones a los bancos como Santander, Bancomer y otros que realizan este tipo de prácticas a través de los cajeros automáticos, así como una campaña de modernización de los mismos, en donde los menús sean más amigables y que no engañen, defrauden o obliguen a los cuentahabientes a contratar servicios o préstamos no solicitados."*

Esta Tercera Comisión, previo estudio y análisis de las citada Proposición con Punto de Acuerdo, basa su Dictamen en las siguientes:

III. CONSIDERACIONES

PRIMERA. La Comisión Permanente tiene facultad para conocer del presente asunto, de conformidad con lo que establece el artículo 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

SEGUNDA. La Tercera Comisión de Trabajo, es competente para conocer y dictaminar esta propuesta, de conformidad con lo que establecen los artículos 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 175 Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, y demás correlativos.

TERCERA. Esta Comisión comparte la idea de evitar que usuarios de los servicios financieros contraten créditos o realicen donaciones en cajeros automáticos por publicidad engañosa, en donde con solo oprimir una tecla se acepta una preautorización y otros se acepta el crédito y/o el servicios.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, préstamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

CUARTA. Según datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)¹, las instituciones que ofrecen créditos a través de sus cajeros automáticos son:

INSTITUCIONES QUE OFRECEN CRÉDITOS EN CAJEROS AUTÓMATICOS	
INSTITUCIÓN	TIPO DE CRÉDITOS
Santander	Crédito de nómina Se autoriza directamente en el cajero automático y no es necesario concretar el trámite en sucursal
	Préstamo personal Sujeto a aprobación e invitación previa.
Citibanamex	Crédito de nómina Se preautoriza en el cajero automático, es necesario concretar el trámite en la sucursal.
	Préstamo personal Sujeto a aprobación e invitación previa.
BBVA Bancomer	Crédito de nómina y personal. Se autoriza directamente en el cajero automático y no es necesario concretar el trámite en sucursal
Banco Inbursa	Crédito de Nómina Efe Se autoriza directamente en el cajero automático y no es necesario concretar el trámite en sucursal
Banorte	Crédito de Nómina Se preautoriza en el cajero automático, es necesario concretar el trámite en la sucursal.

¹ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). "¿Aceptaste un crédito en el cajero automático?" <https://www.gob.mx/condusef/prensa/aceptaste-un-credito-en-el-cajero-automatico>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, préstamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

Afirme	Anticipo de nómina Preautoriza en el cajero automático, es necesario concretar el trámite en la sucursal.
HSBC	Crédito de nomina Se autoriza directamente en el cajero automático y no es necesario concretar el trámite en sucursal y en 24 horas se depositan los recursos.

Las quejas por contratar créditos o realizar donaciones han aumentado, por ello la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ha puesto a disposición de los usuarios una guía para el uso de los cajeros automáticos², en dónde se pide al usuario tome el tiempo necesario para realizar las operaciones, leyendo detenidamente lo que aparece en la pantalla, así evitando la contratación de créditos o seguros que los usuarios no quieren o en su caso no necesitan.

Asimismo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), recomienda acudir primero a la institución de banca a exponer el problema e iniciar el trámite de cancelación, en caso de no recibir respuesta se pide acudir a la CONDUSEF para presentar la queja.

Por lo anteriormente expuesto, la Tercera Comisión de Trabajo de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, somete a consideración del Pleno, el siguiente:

² Revista "Proteja su dinero". Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Consejos de Seguridad: "En el Cajero..."
<http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2016/196/cajero.pdf>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

PUNTO DE ACUERDO





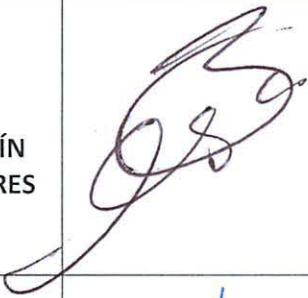


ÚNICO. – La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos, mediante publicidad engañosa o información incompleta; así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos mediante publicidad engañosa o información incompleta así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.






LEGISLADOR (A)	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 SEN. HÉCTOR LARIOS CÓRDOVA Presidente			
 DIP. RICARDO DAVID GARCÍA PORTILLA Secretario			
 DIP. LUIS AGUSTÍN RODRÍGUEZ TORRES Secretario			
 SEN. LUIS HUMBERTO FERNÁNDEZ FUENTES Secretario			



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISI3N HACIENDA Y CR3DITO P3BLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS P3BLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisi3n Nacional para la Protecci3n y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberan3a sobre las acciones emprendidas para evitar la inducci3n a los usuarios de la banca a contratar cr3ditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los t3rminos y condiciones de los mismos mediante publicidad enga3osa o informaci3n incompleta as3 como el uso de malas pr3cticas de captaci3n de clientes.

LEGISLADOR (A)	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCI3N
 SEN. MANUEL CAVAZOS LERMA Integrante	 <i>Sen. Carmen Dorantes Martinez. Sustituto.</i>		
 SEN. JES3S CASILLAS ROMERO Integrante			
 SEN. JOS3 ASCENCI3N ORIHUELA B3RCENAS Integrante			
 DIP. NANCY S3NCH ARREDONDO Integrante			



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos mediante publicidad engañosa o información incompleta así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

LEGISLADOR (A)	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 DIP. PEDRO ALBERTO SALAZAR MUCIÑO Integrante			
 DIP. MARÍA BÁRBARA BOTELLO SANTIBÁÑEZ Integrante			
 DIP. ARLETTE IVETTE MUÑOZ CERVANTES Integrante			
 SEN. HÉCTOR DAVID FLORES ÁVALOS Integrante			



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS

Dictamen con Punto de Acuerdo por el que se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informe a esta Soberanía sobre las acciones emprendidas para evitar la inducción a los usuarios de la banca a contratar créditos, prestamos, seguros y a realizar donativos sin conocer los términos y condiciones de los mismos mediante publicidad engañosa o información incompleta así como el uso de malas prácticas de captación de clientes.

LEGISLADOR (A)	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 SEN. ISIDRO PEDRAZA CHÁVEZ Integrante			
 SEN. CARLOS ALBERTO PUENTE SALAS Integrante			
 SEN. DAVID MONREAL ÁVILA Integrante			