

INICIATIVA QUE REFORMA Y ADICIONA EL ARTÍCULO 46 Y 52 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SE REFORMA Y ADICIONA EL ARTÍCULO 68 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DEL DIPUTADO JOSÉ GUADALUPE AMBROCIO GACHUZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA.

El suscrito, José Guadalupe Ambrocio Gachuz diputado federal de la LXV Legislatura, integrante del Grupo Parlamentario de Morena, con fundamento en lo estipulado en la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en el artículo 77 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea iniciativa con proyecto de decreto por la que se reforma y adiciona el artículo 46 y 52 de la Ley de Instituciones de Crédito y el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros al tenor de las siguientes

Consideraciones

Las familias mexicanas en las últimas décadas han enfrentado condiciones adversas en su economía. Es por ello, que en la sociedad el ahorro es fundamental pues representa un proceso en donde las personas, las familias, las empresas y los entes públicos, establecen una correcta administración en la protección y acumulación de recursos monetarios. Esto con el objetivo de prever imprevistos mediante estabilidad financiera, así como garantizar crecimiento económico, y en particular en las familias mexicanas. Las finanzas sanas alcanzan condiciones para

solventar con orden y en tiempo los diversos gastos e imprevistos en los que se incurra derivado de la acción económica y la vida cotidiana, esto es, el buen hábito de ahorro el cual es fundamental para la solidez en los procesos microeconómicos y macroeconómicos.

Las unidades familiares guardan dinero para adquirir bienes, constituir un patrimonio y para la jubilación, por ejemplo; las empresas acumulan utilidades para construir nuevas fábricas, y los gobiernos acumulan activos en sistemas de pensiones e infraestructura. El ahorro agregado constituye la principal limitación al gasto mundial en inversión y por lo tanto desempeña asimismo un papel macroeconómico crucial.¹

De acuerdo con los conceptos básicos establecidos por la Comisión Nacional Para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF, indican oportunamente que el “AHORRO” se refiere a guardar una parte de nuestros ingresos para utilizarla más adelante. Podemos usar el ahorro entre otras cosas para lograr unas vacaciones, comprar una computadora, enfrentar una enfermedad o simplemente para cualquier imprevisto.

Es importante definir que las metas que se requiere alcanzar, así sabremos cuánto dinero tenemos que ahorrar y en cuanto tiempo lo podemos lograr. Los objetivos de ahorro son diferentes en cada persona y cambian de acuerdo con la edad.

Muchas personas acostumbran guardar su ahorro en casa, en una alcancía, o incluso confiárselo a otra persona; como por ejemplo en una tanda. Esta forma de guardar el dinero se conoce como **ahorro informal**. Ahorrar de esa manera no es lo más conveniente, porque podemos perder nuestro dinero o arriesgarnos a que alguien lo tome, sin nuestro consentimiento.

¹ <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/jcrv/tesis.pdf>. Consultado el 08 de marzo de 2023

Una mejor forma de guardar nuestros recursos es en un “Banco autorizado, una Caja de Ahorro o en una Sociedad Financiera Popular (SOFIPO)”, a través de una cuenta de ahorro o un producto de inversión.

Guardar nuestro dinero en una cuenta de ahorro tiene varias ventajas: el Banco es una institución financiera especialista en administrar el ahorro de las personas, y ahí nuestro dinero está “protegido y seguro”. A esta forma de ahorrar, se le conoce como **Ahorro formal**. En casi todas las cuentas de ahorro, nuestro dinero está disponible en cualquier momento, debe estar seguro y podemos retirarlo si acudimos a una sucursal del Banco.

Al abrir la cuenta, en la mayoría de los casos el Banco nos entrega una tarjeta de débito que nos permite pagar en muchos establecimientos y retirar el dinero en los cajeros automáticos. Además, la mayoría de las cuentas de ahorro cuentan con un seguro de depósito en el caso de los bancos hasta por 400 mil UDIS respaldados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) que protege el dinero de los ahorradores, y en caso de las SOFIPO los ahorros esta respaldados por un monto equivalente a 25 mil UDIS.²

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido por el Banco de México, el ahorro significa: “la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad. Es el ingreso no consumido, es decir la diferencia entre el ingreso y el consumo. En una economía abierta debe considerarse el agregado de las transferencias netas del exterior o la sustracción de las transferencias netas al exterior. Para una economía cerrada el ahorro es igual a la inversión (ahorro e inversión realizada en contraposición a ahorro e inversión deseada). Ahorro significa “reservar” una capacidad productiva, no empleada en la producción de bienes de

² <https://revista.condusef.gob.mx/download-category/ahorro/>. Consultado el 08 de marzo de 2023.

consumo y dejarla disponible para producir nuevos bienes de inversión. El ahorro nacional no consiste en acumular dinero, sino capital”.³

De lo anterior es menester considerar que el ahorro es el ingreso disponible con un patrón regular que incrementa el capital de las personas para obtener bienes, servicios o requerimientos necesarios, que inclusive son un medio para generar estabilidad individual o familiar.

Estos procesos están protegidos por instituciones sólidas representadas por el sistema financiero mexicano, y su función financiera es el eje central del desarrollo económico de nuestro país, las autoridades que tienen a su cargo la supervisión, vigilancia e inspección de los intermediarios financieros son principalmente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el Banco de México (Banxico), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para Retiro (CONSAR), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), y el Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB).

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un organismo público descentralizado, de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero. Cuenta con facultadas otorgadas por el marco jurídico financiero y por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de Instituciones de Crédito, en donde se establece que la CONDUSEF cuenta con diversos mecanismos y medios de protección a los usuarios de servicios financieros como lo son, la asistencia, recepción de reclamaciones por parte de los usuarios en contra de Instituciones

³. http://educa.banxico.org.mx/recursos_banxico_educa/glosario.html#. Consultado el 08 de marzo de 2023

Financieras, así como llevar a cabo entre estos el procedimiento conciliatorio y de arbitraje, prestar el servicio de defensoría legal gratuita, emitir dictámenes técnicos, decretar un pasivo contingente o una reserva técnica, para proteger a futuro las posibles contingencias por el pago de reclamaciones, entre otros. Sin embargo, carece de facultades jurisdiccionales, y sólo puede actuar como un mediador conciliador y arbitro en la solución de conflictos en el ámbito administrativo, sus funciones de conciliador o regulador ante las instituciones financieras no constituyen una resolución judicial, lo anterior dado que sus pronunciamientos carecen de fuerza ejecutoria, se limitan a una decisión arbitral o un arreglo entre las partes, lo cual implica un obstáculo o debilidad para el adecuado cumplimiento de su objetivo prioritario y fundamental.

Actualmente se ha suscitado la problemática de orden económico y social por la falta de atención a los clientes de las instituciones financieras quienes han padecido alguna mala práctica derivada de afectaciones por la disposición recursos sin el consentimiento, y que también depositaron la confianza en las instituciones financieras, a consecuencia del “ahorro formal”. Lamentablemente esta problemática afecta principalmente a personas con menos recursos, el proceso comienza con la reclamación de inconformidad al banco y a la CONDUSEF, esencialmente son por la disposiciones no reconocidas y bancos proceden a emitir resoluciones inapelables a los clientes, en su mayoría se trata de respuestas negativas que son carentes de fundamentos contundentes que avalen la protección y devolución de los ahorros de los reclamantes. Es importante considerar que hay un gran número de usuarios que no formalizan su reclamación ante la CONDUSEF por desconocimiento, falta de recursos, tiempo o bien porque no son atendidos por las instituciones financieras y las instituciones reguladoras de forma correcta.

Esta anomalía, ha generado un detrimento en la posesión económica de las personas las cuales se pueden observar en la información respecto del diagnóstico de las reclamaciones efectuadas ante la CONDUSEF por los Usuarios de servicios

financieros a los bancos: número de reclamaciones; porcentaje de resolución favorable; productos bancarios y Estados con más reclamaciones; así como, las principales causas de estas; el cual fue emitido por el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de este Congreso de la Unión, mismo que se detalla:

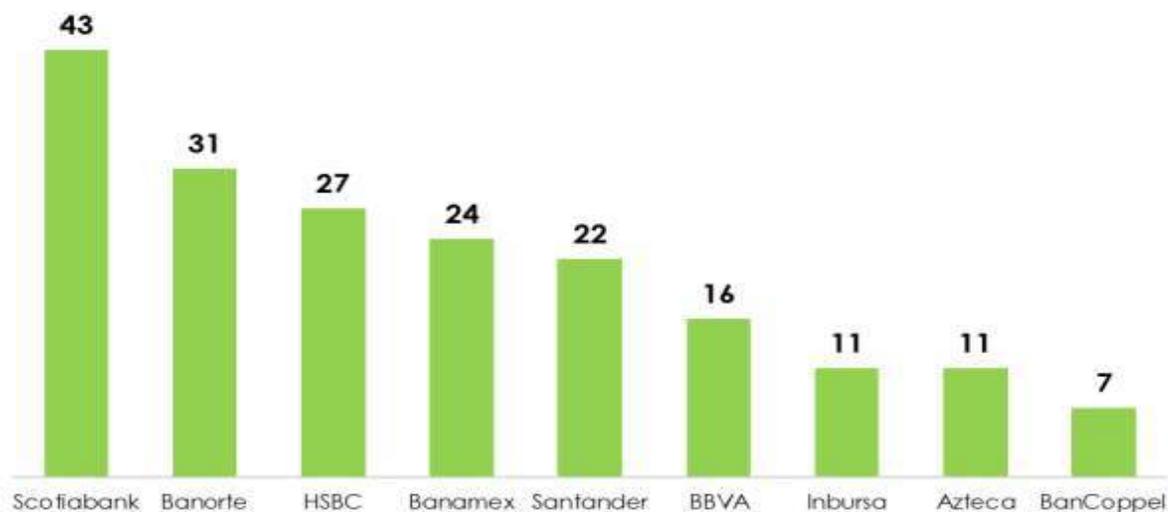
1. Número de Reclamaciones de la Banca

De acuerdo con información de la CONDUSEF, en el periodo de Enero a Agosto de 2022, se atendió un total de 75 mil 149 reclamaciones dirigidas a instituciones bancarias. Los nueve bancos más relevantes: Scotiabank, Banco Mercantil del Norte (Banorte), HSBC, BBVA, Banco Nacional (Banamex), Banco Santander, BanCoppel, Banco Azteca y Banco Inbursa, registraron, en conjunto, un total de 71 mil 905 reclamaciones, equivalente al 94.4% del sector.

Según el Índice de reclamación de la CONDUSEF, el cual permite comparar a los bancos con independencia de su tamaño o participación de mercado, por cada 100 mil contratos, destacan Scotiabank con 43 reclamaciones, Banorte con 31 y HSBC con

27.

**Bancos. Índice de Reclamación CONDUSEF por cada
100 mil contratos, Enero - Agosto de 2022**



Fuente: Elaborado por el CEFP con información de la CONDUSEF.

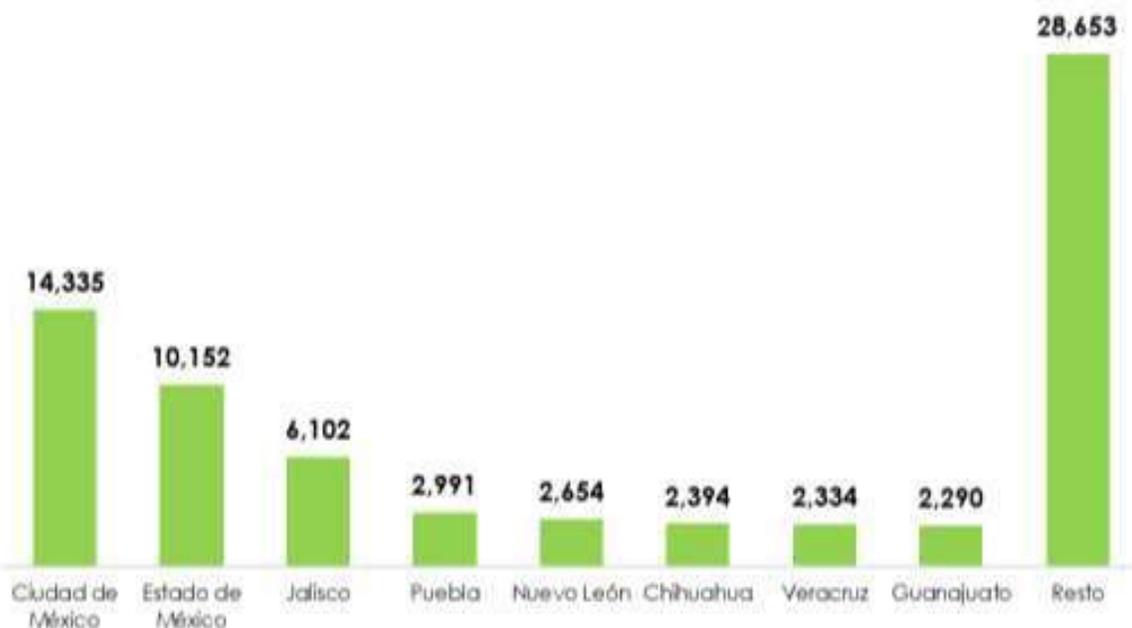
2. Estados del País con más Reclamaciones a los Bancos

De Enero a Agosto de 2022, la Ciudad de México presentó el mayor número de reclamaciones para estos bancos con 19.94% de participación y un total de 14 mil 335 reclamaciones, quedando en segundo y tercer lugar el Estado de México y Jalisco con 10 mil 152 y 6 mil 102 reclamaciones, respectivamente, es decir, el 14.12 y 8.49 por ciento del total en cada caso.

Entidades Federativas que presentaron más Reclamaciones en el periodo de Enero - Agosto de 2022

Entidad Federativa	Número de Reclamaciones	Participación Porcentual (%)
Ciudad de México	14,335	19.94
Estado de México	10,152	14.12
Jalisco	6,102	8.49
Puebla	2,991	4.16
Nuevo León	2,654	3.69
Chihuahua	2,394	3.33
Veracruz	2,334	3.25
Guanajuato	2,290	3.18
Resto	28,653	39.85
Total	71,905	100.00

Fuente: Elaborado por el CEFP con información de CONDUSEF



Fuente: Elaborado por el CEFP con información de la CONDUSEF.

3. Productos Bancarios con más Reclamaciones

De acuerdo con la CONDUSEF, en el periodo de Enero a Agosto de 2022, los productos más reclamados en el sector bancario fueron la tarjeta de crédito con 26.71 por ciento y un total de 19 mil 208 reclamaciones; seguidos de tarjeta de débito y cuenta de ahorro con 24.33 y 9.08 por ciento, en ese orden, lo que representó 17 mil 492 y 6 mil 526 reclamaciones por tipo de producto, respectivamente.

Número de Reclamaciones por producto bancario en el periodo de Enero - Agosto de 2022

Estado	Número de Reclamaciones	Participación Porcentual (%)
Tarjeta de Crédito	19,208	26.71
Tarjeta de Débito	17,492	24.33
Cuenta de Ahorro	6,526	9.08
Cuenta de Nómina	5,375	7.48
Cuenta de Cheques	4,867	6.77
Resto	18,437	25.64
Total	71,905	100.00

Fuente: Elaborado por el CEFP con información de CONDUSEF.



Fuente: Elaborado por el CEFP con información de la CONDUSEF.

4. Resolución favorable al Usuario por Producto Bancario

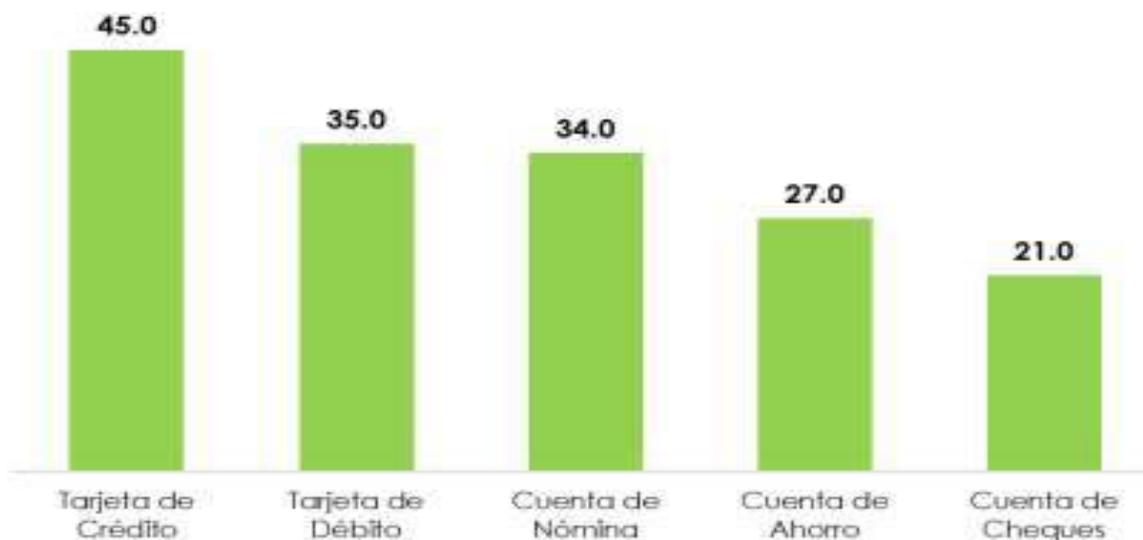
En cuanto al porcentaje de resolución favorable al usuario de las reclamaciones presentadas por producto bancario, la CONDUSEF informó que, en el mismo periodo (Enero – Agosto de 2022), la tarjeta de crédito tuvo una resolución favorable de 45 por ciento (de las 19 mil 208 reclamaciones efectuadas), en tarjeta de débito se resolvió a favor del usuario el 35 por ciento del total de las reclamaciones (17 mil 492); mientras que en la cuenta de nómina de las 5 mil 375 reclamaciones recibidas, se atendieron favorablemente el 34 por ciento (1 mil 828).

Porcentaje de resolución favorable al usuario de los productos bancarios más reclamados en el periodo de Enero - Agosto de 2022

Estado	Número de Reclamaciones	Porcentaje de Resolución Favorable al Usuario
Tarjeta de Crédito	19,208	45.0
Tarjeta de Débito	17,492	35.0
Cuenta de Nómina	5,375	34.0
Cuenta de Ahorro	6,526	27.0
Cuenta de Cheques	4,867	21.0

Fuente: Elaborado por el CEFP con información de CONDUSEF.

Porcentaje de resolución favorable al usuario de los productos bancarios más reclamados en el periodo de Enero - Agosto de 2022



Fuente: Elaborado por el CEFP con información de la CONDUSEF.

Cabe destacar que, las tres instituciones financieras que resolvieron más reclamaciones a favor del usuario fueron BBVA, BanCoppel y Banamex con el 44, 40 y 37 por ciento de los casos, respectivamente.

5. Principales causas de Reclamación

Finalmente, en el periodo de análisis, las principales causas de reclamación fueron: consumos no reconocidos con 20%, transferencia electrónica no reconocida con 15% y cargos no reconocidos en la cuenta con 7%, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Principales causas de Reclamación en el periodo de Enero - Agosto de 2022

Causas de Reclamación	Porcentajes (%)
Consumos no reconocidos	20.0
Transferencia Electrónica no reconocida	15.0
Cargos no reconocidos en la cuenta	7.0
Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	5.0
Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	4.0
Resto	49.0

Fuente: Elaborado por el CEFP con información de CONDUSEF.

**Principales causas de Reclamación en el periodo de
Enero - Agosto de 2022**
(porcentajes)



Fuentes de Información:

CONDUSEF. Cuentas Claras en Reclamaciones: ¿Cómo se comportan los bancos? Disponible en:
https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=cuentas_claras_reclamaciones

Derivado del limitado poder coercitivo que faculta a la CONDUSEF, para efectos de exigir a las instituciones financieras para que entreguen informes completos que sustenten cabalmente los informes de impago de las reclamaciones de los usuarios, debido a que sus funciones se centran en ser conciliador entre los usuarios y las instituciones, además de proporcionar información, así como emitir recomendaciones, un gran porcentaje de resoluciones resultan en contra de los ahorradores, dejándolos en completo estado de indefensión, estas decisiones arbitrarias dirigidas y motivadas por los directivos son cada vez más alarmantes e injustas por el alto volumen de usuarios y recursos a resguardo de los bancos.

Es importante destacar que la estrategia del nuevo gobierno, su principio es el bienestar social, por lo que tenemos la responsabilidad en esta LXV Legislatura de crear políticas públicas que fortalezcan mayor confianza de los clientes ahorradores en las instituciones que protegen a los usuarios representado por clientes bancarios ahorradores, así como en las instituciones financieras, con el compromiso de que sean atendidos de manera eficaz en sus reclamos, y procedan a la debida protección de los recursos de las personas a recaudo de los bancos, su operación diaria misma que es respaldada por tecnologías de vanguardia a nivel mundial.

Es por ello, que se pretende progresar los ordenamientos jurídicos bajo la tutela de las Instituciones Financieras autorizadas en el país, con el objetivo de que rindan informes fehacientes y contundentes, basados en antecedentes históricos efectivos cargo de la operación bancaria, mediante dictamen justificado que considere antecedentes integrales básicamente los contables, antecedentes técnicos y electrónicos de las operaciones, imágenes fotográficas de las disposiciones, entre otros, en el caso de negativa de dicha comprobación y cuando al cliente le asista la razón, se proceda a la devolución de las prestaciones reclamadas, con lo que pretende que en el proceso de arbitraje se solvete las reclamaciones y concurran en menor porcentaje los conflictos que se sometan a los procesos judiciales correspondientes, lo cual genera contratiempos y gastos innecesarios entre las partes.

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha sentado una tesis jurisprudencial con respecto de la seguridad en torno a las operaciones bancarias que lleven a cabo sus clientes, el cual se transcribe a continuación:

NULIDAD DE PAGARÉ (VOUCHER). CARGA DE LA PRUEBA DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS MEDIANTE EL USO DE TARJETA BANCARIA AUTORIZADAS A TRAVÉS DE LA DIGITACIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) EN DISPOSITIVOS DENOMINADOS

"TERMINAL PUNTO DE VENTA". Cuando se demanda la nulidad de los vouchers emitidos con motivo del uso de una tarjeta bancaria cuya autenticación se originó mediante la digitación de un número de identificación personal, porque el usuario niega haberlos realizado, es la institución bancaria quien está obligada a ofrecer las pruebas pertinentes que acrediten que fue el propio usuario quien realizó dicha transacción. Lo anterior encuentra justificación, porque con independencia de que la institución bancaria demandada exprese que la operación reclamada se efectuó a través de medios electrónicos utilizando la firma electrónica del cuentahabiente mediante el tecleo de su número de identificación personal (NIP), lo que presuntivamente acredita la existencia y validez de las transacciones; sin embargo, es ésta la que tiene la obligación de aportar las pruebas pertinentes con las que se demuestre que fue el propio usuario quien realizó tales operaciones, esto es, que se trató del emisor de la autorización mediante la firma electrónica. Ello, en virtud de que las instituciones bancarias prestadoras del servicio son las que se encuentran en una posición dominante en la relación de consumo, por lo que están obligadas a garantizar la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes, pues son ellas las que cuentan con dispositivos y mecanismos que facilitan la aportación de pruebas, al ser las encargadas de la implementación de las medidas de seguridad a efecto de poder verificar no sólo los montos de las disposiciones o los cargos, sino la efectiva utilización de la tarjeta que cuenta con mecanismo chip y del número de identificación personal de los usuarios. Por tanto, si la institución financiera quiere gozar de la presunción legal de tener como emisor al que envió el mensaje de datos, deberá probar los procedimientos de identificación que fueron utilizados durante la transacción y que fueron acordados con el usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 310 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito; y que esos procedimientos cumplen con los requisitos previstos para la verificación de la fiabilidad de las firmas electrónicas, esto es, que los datos de creación del mensaje en el contexto en que se utilizaron, corresponden

exclusivamente al emisor, sin que el sistema en sí mismo haya sido alterado por algún agente externo. Sin que sea obstáculo a lo anterior, la regla establecida en el artículo 1196 del Código de Comercio de que corresponde probar al que niega, cuando al hacerlo desconoce la presunción legal que tiene a su favor el coltigante; pues si bien ello podría en principio trasladar la carga de la prueba al usuario, pues de conformidad con el artículo 90 Bis del mismo ordenamiento legal, la institución financiera cuenta con la presunción legal de tener como emisario al usuario y actuar en consecuencia cuando se haya aplicado el método de identificación acordado, como puede ser el uso de la tarjeta bancaria al cual se encuentra integrado un chip con el número de identificación asociado, que una vez tecleado fue verificado por la institución bancaria dando como resultado que en el voucher se insertara la leyenda: "NIP VERIFICADA o PIN VERIFIED"; sin embargo para que el Juez esté en aptitud de aplicar esa presunción se necesita la exhibición de mayores elementos para demostrar la fiabilidad del método utilizado para la generación de la firma. Así, una vez que la institución bancaria haya acreditado que no se vulneró el sistema durante la transacción y que tomó las medidas de seguridad necesarias; entonces la carga de la prueba se le revertirá al usuario quien tendrá el deber de desvirtuar lo aportado por aquella.⁴

Por todo lo anterior, la presente iniciativa busca dotar a la CONDUSEF de mayores facultades dirigidas a fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la banca, mediante la imposición de obligaciones a las instituciones financieras consistentes en informar al público sobre los servicios que ofrecen y sus resoluciones, así como de imponer multa por negarse a la información.

Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro comparativo de la propuesta:

Ley de Instituciones de Crédito
--

⁴ Tesis: 1a./J. 16/2019 (10a.), Registro digital: 2019919, Instancia: Primera Sala, Décima Época, Materias(s): Civil, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 66, Mayo de 2019, Tomo II, página 1228
Tipo: Jurisprudencia.

Texto Vigente	Texto Propuesto
<p>Artículo 46.- Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes:</p> <p>I. Recibir depósitos bancarios de dinero:</p> <p>a) A la vista;</p> <p>b) Retirables en días preestablecidos;</p> <p>c) De ahorro, y</p> <p>d) A plazo o con previo aviso;</p> <p>II. Aceptar préstamos y créditos;</p> <p>III. Emitir bonos bancarios;</p> <p>IV. Emitir obligaciones subordinadas;</p> <p>V. Constituir depósitos en instituciones de crédito y entidades financieras del exterior;</p> <p>VI. Efectuar descuentos y otorgar préstamos o créditos;</p> <p>VII. Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente;</p> <p>VIII. Asumir obligaciones por cuenta de terceros, con base en créditos concedidos, a través del otorgamiento de aceptaciones, endoso o aval de títulos de crédito, así como de la expedición de cartas de crédito;</p> <p>IX. Operar con valores en los términos de las disposiciones de la presente Ley y de la Ley Mercado de Valores;</p>	<p>Artículo 46.- Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes, y garantizarán la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes:</p> <p>. . .</p>

<p>X. Promover la organización y transformación de toda clase de empresas o sociedades mercantiles y suscribir y conservar acciones o partes de interés en las mismas, en los términos de esta Ley;</p> <p>XI. Operar con documentos mercantiles por cuenta propia;</p> <p>XII. Llevar a cabo por cuenta propia o de terceros operaciones con oro, plata y divisas, incluyendo reportos sobre estas últimas;</p> <p>XIII. Prestar servicio de cajas de seguridad;</p> <p>XIV. Expedir cartas de crédito previa recepción de su importe, hacer efectivos créditos y realizar pagos por cuenta de clientes;</p> <p>XV. Practicar las operaciones de fideicomiso a que se refiere la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, y llevar a cabo mandatos y comisiones; Las instituciones de crédito podrán celebrar operaciones consigo mismas en el cumplimiento de fideicomisos, mandatos o comisiones, cuando el Banco de México lo autorice mediante disposiciones de carácter general, en las que se establezcan requisitos, términos y condiciones que promuevan que las operaciones de referencia se realicen en congruencia con las condiciones de mercado al tiempo de su celebración, así como que se eviten conflictos de interés;</p>	
--	--

<p>XVI. Recibir depósitos en administración o custodia, o en garantía por cuenta de terceros, de títulos o valores y en general de documentos mercantiles;</p> <p>XVII. Actuar como representante común de los tenedores de títulos de crédito;</p> <p>XVIII. Hacer servicio de caja y tesorería relativo a títulos de crédito, por cuenta de las emisoras;</p> <p>XIX. Llevar la contabilidad y los libros de actas y de registro de sociedades y empresas;</p> <p>XX. Desempeñar el cargo de albacea;</p> <p>XXI. Desempeñar la sindicatura o encargarse de la liquidación judicial o extrajudicial de negociaciones, establecimientos, concursos o herencias;</p> <p>XXII. Encargarse de hacer avalúos que tendrán la misma fuerza probatoria que las leyes asignan a los hechos por corredor público o perito;</p> <p>XXIII. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la realización de su objeto y enajenarlos cuando corresponda, y</p> <p>XXIV. Celebrar contratos de arrendamiento financiero y adquirir los bienes que sean objeto de tales contratos.</p> <p>XXV. Realizar operaciones derivadas, sujetándose a las disposiciones técnicas y operativas que expida el Banco de México, en las cuales se establezcan las</p>	
--	--

características de dichas operaciones, tales como tipos, plazos, contrapartes, subyacentes, garantías y formas de liquidación;

XXVI. Efectuar operaciones de factoraje financiero;

XXVI bis. Emitir y poner en circulación cualquier medio de pago que determine el Banco de México, sujetándose a las disposiciones técnicas y operativas que éste expida, en las cuales se establezcan entre otras características, las relativas a su uso, monto y vigencia, a fin de propiciar el uso de diversos medios de pago;

XXVII. Intervenir en la contratación de seguros para lo cual deberán cumplir con lo establecido en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y en las disposiciones de carácter general que de la misma emanen, y

XXVIII. Las análogas o conexas que autorice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de banca múltiple únicamente podrán realizar aquellas operaciones previstas en las fracciones anteriores que estén expresamente contempladas en sus estatutos sociales, previa aprobación de la Comisión Nacional

<p>Bancaria y de Valores en términos de lo dispuesto por los artículos 9o. y 46 Bis de la presente Ley.</p> <p>La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, dentro de la regulación que deban emitir en el ámbito de su competencia, deberán considerar las operaciones que las instituciones de banca múltiple estén autorizadas a realizar conforme a lo previsto en los artículos 8o., 10 y 46 Bis de esta Ley, y diferenciar, cuando lo estimen procedente, dicha regulación en aspectos tales como la infraestructura con que deberán contar y la información que deberán proporcionar, entre otros. Asimismo, se podrán considerar los modelos de negocios o características de sus operaciones.</p>	
<p>Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</p> <p>I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;</p> <p>II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y</p>	<p>Artículo 52.- Las instituciones de crédito son responsables de la seguridad en el resguardo de las cuentas de los ahorradores y podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</p> <p>. ...</p> <p>II. Los medios de identificación del usuario y en su caso las responsabilidades</p>

<p>III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.</p> <p>Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquella pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.</p> <p>Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.</p> <p>No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los</p>	<p>correspondientes a su uso, importe máximo de operación de retiro, y</p> <p>. . . .</p>
---	--

casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.

En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos, medios y formas de autenticación señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley.

<p>Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.</p> <p>El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.</p>	
--	--

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros	
Texto Vigente	Texto Propuesto
<p>Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:</p> <p>I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.</p> <p>I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.</p>	<p>Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:</p> <p>. . .</p>

<p>La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.</p> <p>II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;</p> <p>III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;</p> <p>La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;</p> <p>IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día</p>	<p>III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;</p> <p>La institución financiera deberá acompañar al informe con la interpretación precisa de, la documentación, información que contenga constancia contable, antecedentes técnicos digitales y electrónicos, imágenes fotográficas de las operaciones, así como, y todos los elementos probatorios que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;</p>
---	---

<p>y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.</p> <p>La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.</p> <p>V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.</p> <p>VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;</p> <p>Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.</p> <p>VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular</p>	<p>V. La falta de presentación del informe dará lugar a que o cuando éste no compruebe fehacientemente lo reclamado la Comisión Nacional valore solicitará la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.</p> <p>...</p>
--	---

propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se

emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII.** En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza

<p>de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;</p> <p>IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y</p> <p>X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.</p> <p>Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.</p> <p>En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.</p>	
---	--

<p>En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.</p> <p>El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.</p> <p>XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.</p>	<p>Transitorio</p> <p>Único. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>
---	---

Por todo lo expuesto se somete a esta Honorable Asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto

Primero. Se reforma el primer párrafo del artículo 46, primer párrafo y la fracción II del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito para quedar como sigue:

Artículo 46.- Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes, y **garantizarán la seguridad en todas las operaciones que se lleven a cabo con motivo de los contratos celebrados con sus clientes:**

I. a XXVIII. ...

....

....

Artículo 52.- Las instituciones de **crédito son responsables de la seguridad en el resguardo de las cuentas de los ahorradores y** podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

I. ...

II. Los medios de identificación del usuario y **en su caso** las responsabilidades correspondientes a su uso, **importe máximo de operación de retiro**, y

III. ...

....

Segundo. Se reforma el segundo párrafo de la fracción III y la fracción V, del artículo 68, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para quedar como sigue:

Artículo 68. ...

I. a II. ...

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere

la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe **con la interpretación precisa de** la documentación, información **que contenga constancia contable, antecedentes técnicos, digitales y electrónicos, imágenes fotográficas de las operaciones, así como,** y todos los elementos **probatorios** que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

IV. ...

V. La falta de presentación del informe ~~dará lugar a que~~ **o cuando éste no compruebe fehacientemente lo reclamado** la Comisión Nacional ~~valore~~ **solicitará** la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. a XI. ...

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 22 de marzo de 2023.



DIP. JOSÉ GUADALUPE AMBROCIO GACHUZ.

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LXV Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Moisés Ignacio Mier Velasco, presidente; Jorge Romero Herrera, PAN; Rubén Ignacio Moreira Valdez, PRI; Carlos Alberto Puente Salas, PVEM; Alberto Anaya Gutiérrez, PT; Jorge Álvarez Máynez, MOVIMIENTO CIUDADANO; Luis Ángel Xarriel Espinosa Cházaro, PRD.

Mesa Directiva

Diputados: Santiago Creel Miranda, presidente; vicepresidentes, Karla Yuritzi Almazán Burgos, MORENA; Nohemí Berenice Luna Ayala, PAN; Marcela Guerra Castillo, PRI; secretarios, Brenda Espinoza López, MORENA; Saraí Núñez Cerón, PAN; Fuensanta Guadalupe Guerrero Esquivel, PRI; María del Carmen Pinete Vargas, PVEM; Magdalena del Socorro Núñez Monreal, PT; Jessica María Guadalupe Ortega de la Cruz, MOVIMIENTO CIUDADANO; Olga Luz Espinosa Morales, PRD.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldívar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>