



ANÁLISIS TÉCNICO PRELIMINAR

No. Expediente: 1924-1PO3-08

I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

1. Nombre de la Iniciativa.	Que reforma y adiciona diversas disposiciones de las Leyes de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, y de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
2. Tema de la Iniciativa.	Economía y Finanzas.
3. Nombre de quien presenta la Iniciativa.	Dips. Jaime Verdín Saldaña y Martín Malagón Ríos.
4. Grupo Parlamentario del Partido Político a que pertenece	PAN
5. Fecha de presentación ante el Pleno de la Cámara.	07 de octubre de 2008.
6. Fecha de publicación en la Gaceta Parlamentaria.	18 de septiembre de 2008.
7. Turno a Comisión.	Hacienda y Crédito Público.

II.- SINÓPSIS

Incluir como prácticas discriminatorias, los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a clientes con determinadas condiciones sociales, económicas y/o religiosas, así como a personas de la tercera edad. Establecer que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, implementarán las disposiciones de carácter general en materia de quejas y/o denuncias sobre algún producto o servicio proporcionado por las instituciones financieras. En todas las operaciones y servicios que las instituciones financieras celebren con sus clientes, se podrán establecer mediante correo electrónico, vía telefónica, mediante escrito, las quejas y/o denuncias ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Servicios Financieros, salvo en algunos casos que se preven. Facultar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para imponer sanciones a las Entidades Financieras que no reciban quejas y/o denuncias sobre sus productos y/o servicios, cuando no establezcan mecanismos para darles seguimiento, realicen prácticas discriminatorias, entre otras causas.



III.- ANÁLISIS DE CONSTITUCIONALIDAD.

El derecho de iniciativa se fundamenta en la fracción II del artículo 71 y la facultad del Congreso de la Unión para legislar en la materia se sustenta en la fracción X del artículo 73, ambos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

IV.- ANÁLISIS DE TÉCNICA LEGISLATIVA

En la parte relativa al texto legal que se propone, se sugiere lo siguiente:

- Incluir el fundamento legal en que se sustenta la facultad del Congreso para legislar en la materia de que se trata.
- De acuerdo con las reglas de técnica legislativa, así como con la integración actual de los preceptos que se buscan reformar, verificar el uso suficiente de puntos suspensivos para aquéllos apartados (párrafos, apartados, fracciones, incisos, subincisos, etc.) cuyo texto se desea mantener.

La iniciativa cumple en general con los requisitos formales que se exigen en la práctica parlamentaria y que son los siguientes:

Ser formulada por escrito, tener un título, contener el nombre y firma de la persona que presenta la iniciativa, una parte expositiva de motivos, el texto legal que se propone, el artículo transitorio que señala la entrada en vigor, la fecha de elaboración y ser publicada en la Gaceta Parlamentaria.



V.- CUADRO COMPARATIVO DEL TEXTO VIGENTE Y DEL TEXTO QUE SE PROPONE	
TEXTO VIGENTE	TEXTO QUE SE PROPONE
<p style="text-align: center;">LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>Artículo 17. A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.</p> <p>Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>...</p>	<p>Decreto por el que se reforma la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</p> <p>Artículo Primero. Se reforma el artículo 20 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:</p> <p>I. Iniciativa que reforma la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</p> <p>Artículo 17. A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.</p> <p>Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:</p> <p>I. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes de determinadas Entidades;</p> <p>II. El cobro de Comisiones distintas en virtud del emisor del Medio de Disposición correspondiente, y</p> <p>III. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de otras Entidades, o desalentar su uso.</p>



<p>...</p> <p>No tiene correlativo</p> <p>No tiene correlativo</p> <p>Artículo 20. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>No tiene correlativo</p> <p>...</p> <p>Artículo 21. Las Entidades Financieras y las Cámaras de Compensación, estarán obligadas a suministrar al Banco de México, en la forma y términos que éste les requiera, la información sobre los</p>	<p>IV. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes con determinadas condiciones sociales, económicas y/o religiosas, así como a personas de la tercera edad.</p> <p>V. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de determinadas condiciones sociales, económicas y/o religiosas, así como a personas de la tercera edad.</p> <p>Artículo 20. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estará facultada para conocer, dar seguimiento y sancionar sobre cualquier controversia, queja y/o denuncia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre los Clientes y las Entidades Financieras y entre los Clientes y las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, en términos de las disposiciones aplicables.</p> <p>La Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, establecerán las disposiciones de carácter general que en materia de quejas y/o denuncias sobre algún producto o servicio proporcionado por las instituciones financieras.</p> <p>Tratándose de Entidades Comerciales, la Procuraduría Federal del Consumidor estará facultada para conocer de cualquier controversia relacionada con la aplicación de la presente Ley entre las Entidades Comerciales y sus Clientes.</p> <p>Artículo 21. Las Entidades Financieras y las Cámaras de Compensación, estarán obligadas a suministrar al Banco de México y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los</p>
--	---



Medios de Disposición, créditos, préstamos y financiamientos respectivos, así como, en general, aquella que sea útil al Banco para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

...

No tiene correlativo

Usuarios de Servicios Financieros, en la forma y términos que éstos les requieran, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos y financiamientos respectivos, así como, **quejas y/o denuncias** y en general, aquella que sea útil al Banco para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Las Entidades Comerciales estarán obligadas a suministrar a la Procuraduría Federal del Consumidor, en la forma y términos que ésta les requiera, la información sobre los Medios de Disposición, créditos, préstamos o financiamientos respectivos, así como, en general aquella que le sea útil para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Artículo 23 Bis. En todas las operaciones y servicios que las instituciones financieras celebren masivamente con sus Clientes, se podrán establecer mediante correo electrónico, vía telefónica, mediante escrito, las quejas y/o denuncias ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Servicios Financieros, salvo en los siguientes casos:

- a) Las quejas sobre decisiones en el otorgamiento de créditos, admisión de nuevos clientes o aprobación de nuevos negocios.
- b) Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren pendientes de resolución ante la justicia ordinaria.
- c) Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren sujetos a procedimientos arbitrales o concursales.
- d) Las orientadas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier



No tiene correlativo

derecho de las entidades financieras frente al cliente.

e) Las quejas que ya hayan sido presentadas y resueltas por el defensor.

f) Las reclamaciones, quejas y/o denuncias que se interpongan al haber transcurrido más de tres años de sucedidos los hechos, base de la reclamación, queja y/o denuncia.

g) Las que versen sobre indemnización de perjuicios, salvo las relacionadas con la aplicación de una cláusula penal o de normas de ley que determinen el monto de la indemnización.

Artículo 46 Bis. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de su competencia, sancionará con multa de:

I. Dos mil a cinco mil días de salario, a las Entidades Financieras que:

a) No reciban quejas y/o denuncias sobre sus productos y/o servicios salvo lo establecido en el artículo 23 Bis.

b) No establezcan mecanismos para el seguimiento de las quejas y/o denuncias.

c) Realicen prácticas discriminatorias, en términos del artículo 17 de la presente Ley.

d) No informen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de las quejas y/o



	<p>denuncias establecidas.</p> <p>e) No solucionen las quejas y/o denuncias que procedan.</p> <p>Decreto por el que se Reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros.</p>
<p>LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>IV. ...</p> <p>V. ...</p> <p>VI. ...</p> <p>...</p>	<p>Artículo Primero. Se reforma el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:</p> <p>II. Iniciativa que reforma la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.</p> <p>Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;</p> <p>II. :..</p> <p>III. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>



DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCION DE APOYO TÉCNICO – JURÍDICO A COMISIONES

<p>VII. ... VIII. ... IX. ... X a XXVIII. ...</p> <p>No tiene correlativo</p>	<p>...</p> <p>XXIX. Conocer, dar seguimiento y sancionar sobre cualquier controversia, queja y/o denuncia de algún producto y/o servicio proporcionado por las entidades financieras.</p>
	<p>Transitorios</p> <p>Artículo Primero. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Artículo Segundo. Se derogarán las disposiciones que se opongan al presente decreto.</p>

LAL