

18 FEB 2020

SE TURNÓ A LAS COMISIONES UNIDAS DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, SEGUNDA.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN MATERIA DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BANCA EN MÉXICO

42 El que suscribe, Juan Zepeda, Senador de la República en la LXIV Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 8, fracción I del Reglamento del Senado de la República, somete a consideración de esta Soberanía la siguiente **Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se adicionan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, al tenor de la siguiente:


EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Planteamiento del problema

La historia de la banca en México ha tenido diversos cambios, sin embargo, hasta la fecha encontramos una serie de constantes en ésta: el descontento, la insatisfacción y la desconfianza general de sus usuarios.

Si bien la legislación mexicana y los organismos de protección a consumidores han tratado de poner ciertos candados a los abusos de las instituciones bancarias y de crédito, los datos estadísticos muestran que los esfuerzos al respecto han sido poco efectivos. Y es que no se trata de una institución en específico, sino que, de manera general, los bancos son mal evaluados y los clientes están inconformes con los servicios brindados por éstos.

Dicha situación origina la presente iniciativa que tiene como objetivo generar mejores condiciones para los usuarios de instituciones bancarias y de crédito al garantizar un mejor servicio, detener los abusos garantizando **transparencia, seguridad y rapidez** al momento de



realizar cualquier acción ante éstas -particularmente al momento de **cancelar cuentas o contratos-**.

II. Antecedentes

La actividad bancaria funcionó en México con sus propios usos y costumbres hasta el 20 de abril de 1884 cuando se decretó un nuevo Código de Comercio que incluyó por primera vez preceptos aplicables a los bancos.

Aunque sólo estuvo vigente por cinco años, existe el reconocimiento de que ese marco legal fijó las bases para el sistema bancario mexicano.¹

Fue también en el año de 1897 que se implementó la Ley General de Instituciones de Crédito que sentó el marco general para el establecimiento de bancos, reuniendo todas las disposiciones relativas a las instituciones de crédito. Si bien se le considera a ésta una Ley de gran importancia en la historia de las instituciones de crédito en México, no obtuvo los resultados esperados debido a los privilegios que seguía concediendo a la banca.²

III. Argumentación

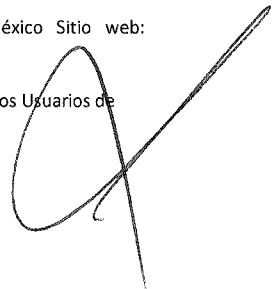
Desde hace un par de años el número de quejas en contra de las instituciones financieras presentadas por sus usuarios ha ido en aumento. En el año 2017 se presentaron un total de 3 millones 423 mil casos, lo que representó un aumento del 89% respecto a las presentadas en el año 2011.³

Los años siguientes no han estado exentos de este problema, tanto así que, durante el primer semestre del 2019, se registraron un total de 5 millones 419 mil 547 reclamaciones en contra de las instituciones financieras. Estas cifras representan un aumento del 21% en comparación

¹ Asociación de Bancos de México, (s.f.). La Banca en México. 02-01-2020, de Asociación de Bancos de México Sitio web: https://www.abm.org.mx/descargas/1830_1910.pdf

² Ibidem

³ Castro, A., García, G. (2018). Anuario Estadístico 2017. 02-01-2020, de Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/340219/anuario_2017.pdf



con el mismo periodo del año anterior.⁴ Nos encontramos así frente a una problemática que crece de manera gradual año con año.

Las estadísticas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) demuestran que son los bancos las instituciones contra las cuales se ha presentado el mayor número de quejas representando más del 55% del total y que son también personas de entre 40 y 69 años las principales afectadas, aunque nadie está exento.

Pero ¿cuáles son las principales causas por las que se presentan estas quejas? Según la Comisión, éstas son:

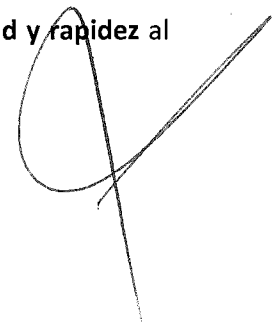
- **Mala atención**
- **Cargos excesivos**
- **Intimidación al momento de cobrar deudas**
- **Los cargos no reconocidos a tarjetas de crédito y débito**
- **Intentos de fraude**
- **Dificultad para cancelar cuentas**

Las quejas relacionadas con tarjetas de crédito y débito son mayoría con más de 4 millones 899 mil casos, y han representado reclamos por un monto de mil 689 millones de pesos.

Ante la descomunal y creciente aparición de estos casos, es aparente la necesidad de modificar la regulación actual de forma urgente, de manera que no solo se enfoque en atender las quejas de quienes sufren algún tipo de abuso o detrimento en su patrimonio, sino que se avoque al problema y pueda dar una solución de raíz, velando siempre por los intereses de los usuarios que día con día sufren algún tipo de inconveniente y que, aun así, depositan su confianza en las instituciones bancarias que operan en México.

Por lo anterior, la siguiente iniciativa tiene como objeto reformar diversos preceptos con el fin de brindar a los usuarios de las instituciones bancarias **transparencia, seguridad y rapidez** al

⁴ Hernández, A. (2019). Quejas contra bancos llegan a 5.4 millones, dice Condusef. 03-02-2020, de El Universal Sitio web: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/quejas-contra-bancos-llegan-54-millones-dice-condusef>



momento de realizar cualquier acción ante éstas, y que se le brinde el apoyo necesario para solucionar sus problemas de manera eficaz.

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO	
TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 48 Bis 5. Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante escrito en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Por lo que se refiere a operaciones pasivas, la institución de crédito con la que el cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la institución encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo el saldo de dichas operaciones. Asimismo, estará obligada a transferir los recursos objeto de la operación pasiva de que se trate a la cuenta a nombre del o los titulares de la operación en la institución de crédito solicitante que esta le indique y a dar por terminada la operación a más tardar al tercer día hábil bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. Para</p>	<p>Artículo 48 Bis 5. Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante cualquier medio escrito o verbal en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución, sin obstaculizar el procedimiento. Quedan también obligadas a garantizar que las acciones para dar por terminados los contratos de adhesión se efectúen al siguiente día hábil bancario; en caso de terminación de los contratos de cuentas cuyo saldo no supere las 2500 Unidades de Medida y Actualización, éstos se deberán realizar el mismo día, en un plazo que no exceda las dos horas. Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito. ...</p> <p>...</p> <p>Por lo que se refiere a operaciones pasivas, la institución de crédito con la que el cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la institución encargada de realizar los</p>

estos efectos, bastará la comunicación que la institución solicitante le envíe en los términos previstos en este artículo. Tratándose de operaciones pasivas a plazo, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

...
...
...
...

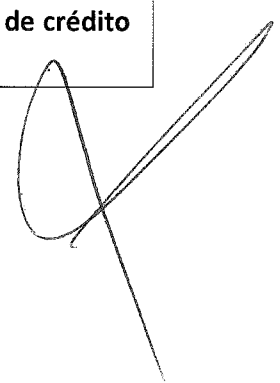
trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo el saldo de dichas operaciones. Asimismo, estará obligada a transferir los recursos objeto de la operación pasiva de que se trate a la cuenta a nombre del o los titulares de la operación en la institución de crédito solicitante que esta le indique **al siguiente día hábil bancario** y a dar por terminada la operación **en los términos que establece este artículo**. Para estos efectos, bastará la comunicación que la institución solicitante le envíe en los términos previstos en este artículo. Tratándose de operaciones pasivas a plazo, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

...
...
...
...

Artículo 77. Las instituciones de crédito prestarán los servicios previstos en el artículo 46 de esta Ley, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios.

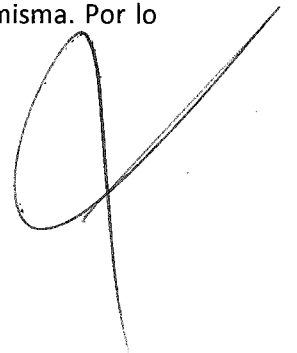
Artículo 77. Las instituciones de crédito prestarán los servicios previstos en el artículo 46 de esta Ley, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios.

Se entenderá por adecuada atención al actuar con probidad, transparencia, respeto, rapidez y eficacia de los empleados de las instituciones de crédito con los usuarios de éstas.



LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	
TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 43.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Financieras que:</p> <p>I. Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.</p>	<p>Artículo 43.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Financieras que:</p> <p>I. Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley, o que incumplan con lo establecido en el Artículo 48 Bis 5 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>
<p>Artículo 44.- ...</p> <p>...</p> <p>I. ...</p> <p>II. Cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Comerciales que:</p> <p>a) Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley.</p>	<p>Artículo 44.- ...</p> <p>...</p> <p>I. ...</p> <p>II. Cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Comerciales que:</p> <p>a) Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley, o que incumplan con lo establecido en el Artículo 48 Bis 5 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>

Con la facilidad con la que se apertura una cuenta, se debe poder cancelar la misma. Por lo anteriormente expuesto someto a consideración de esta Soberanía la siguiente



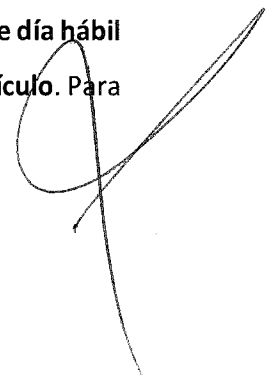
INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y A LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN MATERIA DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LA BANCA EN MÉXICO

ARTÍCULO PRIMERO.- Se reforman el primer y tercer párrafo del artículo 48 bis 5, así como el segundo párrafo del artículo 77, ambos de Ley de Instituciones de Crédito para quedar como sigue:

Artículo 48 Bis 5. Las instituciones de crédito están obligadas a realizar las acciones conducentes para que sus clientes puedan dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con las mismas en operaciones activas y pasivas, mediante **cualquier medio escrito o verbal** en el que manifieste su voluntad de dar por terminada la relación jurídica con esa institución, **sin obstaculizar el procedimiento. Quedan también obligadas a garantizar que las acciones para dar por terminados los contratos de adhesión se efectúen al siguiente día hábil bancario; en caso de terminación de los contratos de cuentas cuyo saldo no supere las 2500 Unidades de Medida y Actualización, éstos se deberán realizar el mismo día, en un plazo que no exceda las dos horas.** Los clientes podrán en todo momento celebrar dichas operaciones con otra institución de crédito. ...

...

Por lo que se refiere a operaciones pasivas, la institución de crédito con la que el cliente haya decidido dar por terminada la operación, estará obligada a dar a conocer a la institución encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información necesaria para ello, incluyendo el saldo de dichas operaciones. Asimismo, estará obligada a transferir los recursos objeto de la operación pasiva de que se trate a la cuenta a nombre del o los titulares de la operación en la institución de crédito solicitante que esta le indique **al siguiente día hábil bancario** y a dar por terminada la operación **en los términos que establece este artículo.** Para



estos efectos, bastará la comunicación que la institución solicitante le envíe en los términos previstos en este artículo. Tratándose de operaciones pasivas a plazo, la solicitud de cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

...

...

...

...

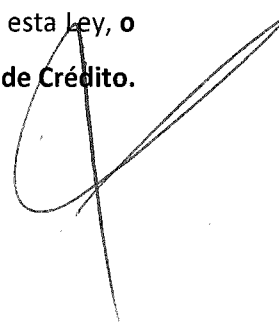
Artículo 77. Las instituciones de crédito prestarán los servicios previstos en el artículo 46 de esta Ley, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios.

Se entenderá por adecuada atención al actuar con probidad, transparencia, respeto, rapidez y eficacia de los empleados de las instituciones de crédito con los usuarios de éstas.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se reforma la fracción I del artículo 43, así como el inciso a, fracción II, del artículo 44, ambos de la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 43.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sancionará con multa de cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Financieras que:

I. Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley, o **que incumplan con lo establecido en el Artículo 48 Bis 5 de la Ley de Instituciones de Crédito.**



Artículo 44.- ...

...


I. ...

II. Cuatro mil a ciento cincuenta mil Unidades de Medida y Actualización, a las Entidades Comerciales que:

a) Realicen cargos adicionales a sus Clientes por la terminación de los contratos que tengan celebrados, en contravención a lo señalado en el segundo párrafo del artículo 7 de esta Ley o que incumplan con lo establecido en el Artículo 48 Bis 5 de la Ley de Instituciones de Crédito.

TRANSITORIOS

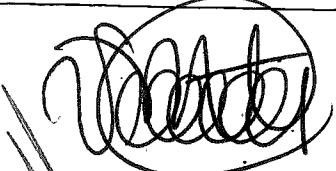
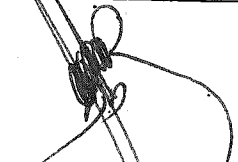
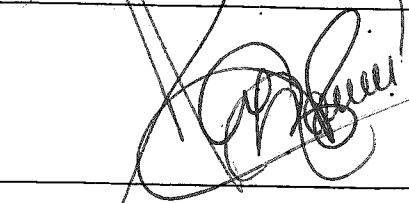

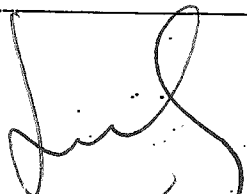
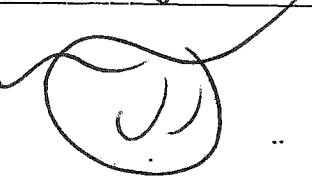
ÚNICO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.



**Sen. Juan Zepeda
Senado de la República
LXIV Legislatura
10 de febrero de 2020**


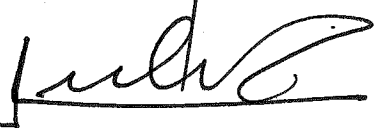
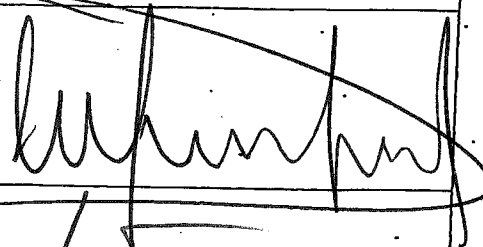
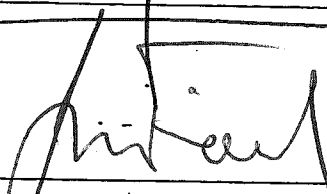
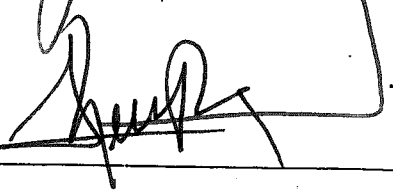
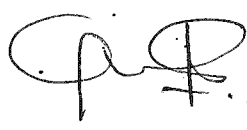
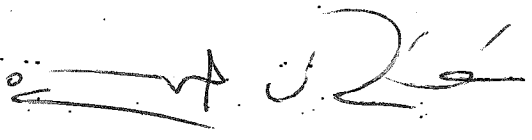
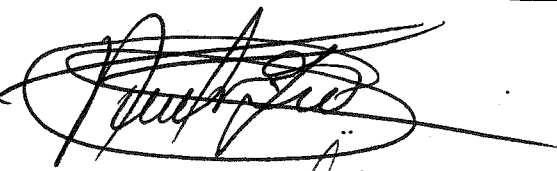
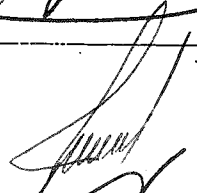

ASUNTO:

FECHA:

NOMBRE	FIRMA
Verónica Mtz	
MARCO A. GARCÍA BASARTE	
Alejandra Noemí Reynoso Sánchez	
MARIO ZUMORA S	M. ZUMORA S
Sylvana Beltrán	Suz
Liquel Alvarez Ocas	
Joel Padilla Peña	
Nancy de la Oja	
Alejandra Leon C.	A. Leon C.

ASUNTO:

FECHA:

NOMBRE	FIRMA
Cora Cecilia Pineda Alonso	
Julia R	
Miguel A. Herrera	
Juan M. Ferrer Piz	
Kerina Lopez R	
Gina A. Cruz Blackledge	
Sisana Harp I	
Antonio Garcia Conch	
MARIA ANTONIA CARDENAS	
Neatara Sanguedo	

ASUNTO:

FECHA:

NOMBRE	FIRMA
Noé Castañón	