

## ANEXO DE DISPOSICIONES JURÍDICAS

### LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DE CRÉDITO

**ARTÍCULO 56.-** La inspección y vigilancia de las organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas queda confiada a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la que tendrá, en lo que no se oponga a esta Ley, respecto de dichas organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, todas las facultades que en materia de inspección y vigilancia le confiere la Ley de Instituciones de Crédito para instituciones de banca múltiple, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables.

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

En lo que respecta a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, la inspección y vigilancia de estas sociedades, se llevará a cabo por la mencionada Comisión, exclusivamente para verificar el cumplimiento de los preceptos a que se refiere el artículo 95 Bis de esta Ley y las disposiciones de carácter general que de éste deriven.

Las organizaciones auxiliares del crédito y casas de cambio deberán rendir a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en la forma y términos que al efecto establezcan, los informes, documentos y pruebas que sobre su organización, operaciones, contabilidad, inversiones o patrimonio les soliciten para fines de regulación, supervisión, control, inspección, vigilancia, estadística y demás funciones que, conforme a esta Ley u otras disposiciones legales y administrativas, les corresponda ejercer.

Artículo reformado DOF 03-01-1990, 27-12-1991, 15-07-1993, 03-08-2011

### LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

**ARTÍCULO 23.-** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

Párrafo reformado DOF 25-06-2009 I.

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Última Reforma DOF 09-03-2018 24 de 43 hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y  
Fracción reformada DOF 25-06-2009

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia. LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Última Reforma DOF 09-03-2018 25 de 43

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

**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:

Párrafo reformado DOF 25-06-2009, 09-03-2018

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.

II. No modifiquen los Contratos de Adhesión conforme a lo ordenado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 11 de esta Ley.

Fracción reformada DOF 25-06-2009

III. No acaten la orden de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de suspender el uso de los Contratos de Adhesión, respecto de nuevas operaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la presente Ley. Fracción reformada DOF 25-06-2009

IV. Cobren Comisiones distintas a las pactadas en los Contratos de Adhesión.

V. No suspendan la publicidad conforme al artículo 12 de esta Ley.

VI. No modifiquen los estados de cuenta en los términos que señale la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando éstos no se ajusten a lo previsto en el artículo 13 o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

Fracción reformada DOF 25-06-2009

VII. No incorporen el CAT en la publicidad o en los Contratos de Adhesión o se abstengan de resaltarlo en los documentos respectivos de manera clara, notoria e indubitable.

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

---

IX. Otrorguen crédito, préstamo o financiamiento en contravención a lo dispuesto por el artículo 10 Bis, de la presente Ley.  
Fracción adicionada DOF 25-06-2009 LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Última Reforma DOF 09-03-2018 30 de 43

X. No den respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entreguen el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia a que se refiere el artículo 23, fracción IV de la presente Ley.  
Fracción adicionada DOF 25-06-2009

XI. Cobren comisiones por sobregiro o intento de sobregiro en un crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta.  
Fracción adicionada DOF 25-06-2009

XII. Condicionen la contratación de operaciones o servicios a la contratación de otra operación o servicio, en contravención de lo dispuesto por los artículos 18 Bis 5 y 23 Bis de la presente Ley.  
Fracción adicionada DOF 10-01-2014

En los casos a que se refiere la fracción V de este artículo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá, en adición a la imposición de la multa que corresponda, solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y otros medios de prensa, ordene la suspensión de la difusión de la publicidad.  
Párrafo reformado DOF 25-06-2009