

## COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

### **DISPOSICIONES de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de entidades financieras.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8 Bis, 11, fracciones XXXIV, XXXV, XLIII; 16, 26, fracciones I, II y IV; 56 Bis y 97 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 59, fracciones I y XII, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y

#### CONSIDERANDO

- I. Que el 10 de enero de 2014, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras”, mediante el cual se fortalecen las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros dispone que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras relativo a los productos que ofrecen las Entidades Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.
- III. Que el artículo enunciado en el considerando anterior prevé que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros expedirá disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, así como para establecer los términos mediante los cuales dichas Entidades deberán publicar a través de su portal de internet y en sus sucursales, la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras.
- IV. Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que para la constitución del Buró de Entidades Financieras se debe tomar en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de Entidades Financieras con especial énfasis en el riesgo para el público y los Usuarios en la contratación de los servicios financieros.
- V. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.
- VI. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/89/05 del 14 de mayo de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

### DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Las presentes disposiciones tienen por objeto regular la organización y funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, así como los términos en los que dichas Entidades deberán publicar en su portal de internet y en sus sucursales, la información que sobre ellas se incluya en el Buró.

**SEGUNDA.-** Para efecto de las presentes disposiciones se entenderá por:

- I. **Autoridad Competente:** En singular o plural, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Banco de México;
- II. **Buró:** Al Buró de Entidades Financieras constituido como una plataforma electrónica de información respecto de las comisiones, prácticas, sanciones administrativas, reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de los servicios y productos de las Entidades Financieras;
- III. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- IV. **Contrato de Adhesión:** Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones pasivas, activas o de servicios que lleven a cabo con los Usuarios, en el entendido de que estos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones;
- V. **Entidad Financiera:** En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para el Retiro para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;
- VI. **Ley:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y
- VII. **Usuario:** En singular o plural, a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Entidad Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

## CAPÍTULO II

### DEL OBJETO Y CONTENIDO DEL BURÓ

**TERCERA.-** El Buró tiene como objetivo informar y difundir al público en general, de manera sencilla, clara y permanente, el desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de sus servicios y productos, a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los Usuarios.

**CUARTA.-** El Buró contendrá lo siguiente:

- I. Los datos de identificación sobre las Entidades Financieras que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere la Ley.
- II. Las características de los productos y servicios financieros que ofrecen las Entidades Financieras, preferentemente mediante el uso de Contratos de Adhesión, incluyendo los requisitos de contratación, costos y beneficios, y en su caso, comisiones, limitaciones, alcances y exclusiones de los mismos.
- III. Las Entidades Financieras cuyas actividades se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de sus operaciones y servicios financieros, conforme a la normativa emitida por la Comisión Nacional, así como las acciones que se ordenen para su debida corrección y cumplimiento.
- IV. El número y monto de las sanciones que se hubieren impuesto a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional en términos de las disposiciones aplicables.

- V. Las consultas, reclamaciones y controversias que conozca la Comisión Nacional, así como las que se presenten directamente en las Entidades Financieras.
- La difusión del número total de reclamaciones y controversias recibidas por la Comisión Nacional, se realizará tomando en cuenta los productos, las causas, el porcentaje de resolución a favor del Usuario, así como la etapa en que éstas fueron resueltas, particularmente en los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen y defensoría.
- VI. Las recomendaciones que emita la Comisión Nacional a las Entidades Financieras en el ámbito de su competencia, incluyendo las de carácter general.
- VII. Las cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión que identifique la Comisión Nacional, y las resoluciones por las que ordene la supresión de las mismas.
- VIII. Las opiniones que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional emita en los casos de comisiones y otros conceptos que impliquen una contraprestación recibida por una Entidad Financiera en la operación de que se trate, de conformidad con el artículo 56 Bis de la Ley.
- IX. Las disposiciones de carácter general y ordenamientos que la Comisión Nacional emita para regular el actuar de las Entidades Financieras.
- X. Las ofertas públicas del Sistema Arbitral en materia financiera, previamente determinadas e inscritas por las Entidades Financieras ante la Comisión Nacional para facilitar la solución de controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados por los Usuarios.
- XI. La información sobre el cumplimiento de las Entidades Financieras a los registros que administre la Comisión Nacional.
- XII. Los resultados del ejercicio de la facultad de supervisión de la Comisión Nacional a las Entidades Financieras, entre los que se podrá incluir la calificación final que hayan obtenido los productos y servicios evaluados.
- XIII. Los programas de educación financiera que las Entidades Financieras, en su caso, desarrollen y pongan a disposición del público en general.
- XIV. La información que las Autoridades Competentes generen en el ámbito de sus atribuciones y que consideren relevante para informar al Usuario, de conformidad con el ANEXO ÚNICO a las presentes disposiciones.
- XV. Otra información que, a juicio de la Comisión Nacional, resulte relevante para informar al Usuario acerca del desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de sus servicios o productos. Dicha información se hará del conocimiento de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional.

**QUINTA.-** La información contenida en el Buró podrá variar de acuerdo al sector o tipo de Entidad Financiera de que se trate, dependiendo de su disponibilidad, claridad y congruencia, ya sea que derive del ejercicio de las atribuciones de la Comisión Nacional, o de la que le proporcionen las Autoridades Competentes.

De acuerdo con la información con que cuente, la Comisión Nacional definirá y publicará en el Buró los indicadores cuantitativos que permitan hacer comparables las cifras entre las distintas Entidades Financieras que conforman un determinado sector.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

**SEXTA.-** Las Entidades Financieras deberán proporcionar a la Comisión Nacional la información respecto de la oferta de productos y servicios financieros que éstas brinden al público en general, de acuerdo a la ficha técnica establecida por la Comisión Nacional, la cual contendrá:

- a) El tipo de producto o servicio.- Nombre genérico ofertado por la Entidad Financiera.
- b) El nombre comercial.- Denominación con la que la Entidad Financiera da a conocer al público en general el producto o servicio.
- c) Las características.- Información básica del producto o servicio.

- d) Los requisitos de contratación.- Información que requiere conocer cualquier persona para adquirir el producto o servicio.
- e) La limitación del producto.-Información sobre las restricciones que tiene el producto o servicio ofertado.
- f) El alcance del producto.- Beneficios relevantes del producto o servicio ofertado.
- g) Las exclusiones o restricciones.- Principales salvedades del producto o servicio ofertado, cuyo conocimiento resulte relevante para el potencial Usuario.
- h) Los costos de contratación.- Pago o desembolso inicial que debe efectuar el Usuario para contratar un producto o servicio, cuando proceda, así como las comisiones a que está sujeto dicho producto o servicio.

El costo podrá estar referido de forma mensual, trimestral, semestral o anual.

En caso de que se trate de un producto o servicio que se ofrezca ligado a otro u otros, el precio o desembolso inicial deberá estar desagregado por cada producto o servicio de que se trate.

- i) La dirección electrónica específica en la que se encuentran sus programas de educación financiera.

A partir de la información que contengan las fichas técnicas, la cual deberá estar vigente y actualizada, se integrará la oferta de productos y servicios financieros que cada Entidad Financiera ofrece al mercado de manera generalizada.

**SÉPTIMA.-** Las Entidades Financieras deberán publicar de forma permanente y visible a través de su portal de internet lo siguiente:

- a) El logotipo con el que se identifica al Buró;
- b) La descripción y alcances del Buró, en los mismos términos en los que se incluye en el sitio oficial del Buró;
- c) La información que de ellas conste en el Buró, y
- d) La indicación de que la información corresponde únicamente a la Entidad Financiera de que se trate y que para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio <http://www.buro.gob.mx>.

**OCTAVA.-** Las Entidades Financieras deberán publicar, de forma permanente y visible en sus sucursales, mediante la utilización de carteles, pantallas informativas, o cualquier otro medio que estimen conveniente, la siguiente leyenda:

“El Buró de Entidades Financieras contiene información de (nombre de la Entidad Financiera) sobre nuestro desempeño frente a los Usuarios, por la prestación de productos y servicios.

Te invitamos a consultarlo en la página <http://www.buro.gob.mx> o en nuestra página de internet (página de la Entidad Financiera donde se encuentre su información)”.

**NOVENA.-** Toda la información que se solicite a las Entidades Financieras y su correspondiente actualización, será a través de las especificaciones técnicas y de la plataforma informática que al efecto desarrolle y proporcione la Comisión Nacional a las Entidades Financieras.

Esta misma plataforma servirá para que las Autoridades Competentes puedan incorporar y actualizar la información que hayan considerado relevante para dar a conocer a través del Buró.

#### CAPÍTULO IV

#### DE LA ACTUALIZACIÓN DEL BURÓ

**DÉCIMA.-** La Comisión Nacional actualizará la información contenida en el Buró a los treinta días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre, con la finalidad de proporcionar a los Usuarios y al público en general, de forma precisa, información acerca del desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de productos y servicios.

Para tal efecto las Autoridades Competentes y las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional la información, que en su caso, deba ser actualizada conforme al siguiente calendario:

Trimestre	Fecha límite para entrega de información actualizada*
Enero a marzo	30 de abril
Abril a junio	30 de julio
Julio a septiembre	30 de octubre
Octubre a diciembre	30 de enero
(*) En aquellos casos en los que el día de vencimiento corresponda a un día inhábil, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día hábil inmediato.	

En el supuesto de que las Autoridades Competentes o las Entidades Financieras identifiquen algún dato erróneo en la información contenida en el Buró, la Comisión Nacional realizará las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en la que tal circunstancia se haga de su conocimiento.

## CAPÍTULO V DE LA DIFUSIÓN DEL BURÓ

**DÉCIMA PRIMERA.-** La Comisión Nacional difundirá la información que contenga el Buró a través de la red electrónica mundial denominada internet en el sitio [http://www.buro.gob.mx.](http://www.buro.gob.mx), y en su página de internet [http://www.condusef.gob.mx.](http://www.condusef.gob.mx) Además, emitirá mensajes y publicaciones periódicas con información relevante del mismo a través de diversos medios de comunicación y redes sociales.

El Buró contará con un logotipo distintivo que lo identifique.

Las Autoridades Competentes podrán incluir en sus páginas de internet, para consulta del público, una liga al sitio [http://www.buro.gob.mx.](http://www.buro.gob.mx)

## CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES

**DÉCIMA SEGUNDA.-** El incumplimiento de las Entidades Financieras a las obligaciones establecidas en la disposición SEXTA, relativa a proporcionar información para integrar y mantener actualizado el Buró, se sancionará en términos del artículo 94, fracción II, de la Ley.

## CAPÍTULO VII DE LOS CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES

**DÉCIMA TERCERA.-** Las consultas relacionadas con las presentes disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDA.-** A la entrada en vigor de las presentes disposiciones, el Buró iniciará con la información con que cuente la Comisión Nacional y en un plazo de 365 días deberá estar integrado en su totalidad.

**TERCERA.-** Las Entidades Financieras tendrán un plazo de 60 días, contado a partir del inicio de la vigencia de estas disposiciones, para dar cumplimiento a lo previsto en su Capítulo III.

Atentamente

México, D.F., a 12 de junio de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta.**- Rúbrica.

**ANEXO ÚNICO**

Autoridad Competente: (I)

<b>Sector: (II)</b>	<b>Información relevante</b>			
	<b>Información sobre (IV)</b>	<b>Información sobre (IV)</b>	<b>Información sobre (IV)</b>	<b>...</b>
<b>Subsector: (III)</b> <b>Entidad Financiera: (III)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	
<b>Subsector:(III)</b> <b>Entidad Financiera: (III)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	
<b>Subsector: (III)</b> <b>Entidad Financiera: (III)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	<b>(V)</b>	
<b>...</b>				
<b>Periodo: (VI)</b>				

## GUÍA DE LLENADO DEL FORMATO:

- I. Autoridad Competente que proporciona la información.
- II. El sector del que se entrega información, según sea el caso (ejemplo: Banca).
- III. El o los subsectores y denominación de la o las Entidades Financieras de las que, se entregue información, (ejemplo: Banca Múltiple; el nombre del o los Bancos).
- IV. Tipo de la información que se entrega (ejemplo: Multas impuestas, reclamaciones).
- V. Características de la información que se entrega (ejemplo: Conceptos, número, monto de multas).
- VI. Periodo (ejemplo: Primer trimestre, segundo trimestre,...).

Se deberá llenar un formato por cada sector que se encuentre en el ámbito de su competencia.

**(R.- 391369)**