

con el público dentro del territorio nacional, salvo en los casos previstos en este artículo.

Estas autorizaciones serán otorgadas o denegadas discrecionalmente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, después de escuchar las opiniones del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. En todo caso, dichas autorizaciones solo podrán ser otorgadas a las sociedades anónimas a que se refiere el artículo 82 de esta Ley y, por su propia naturaleza, serán intransmisibles.

Las autorizaciones para realizar las operaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, así como sus modificaciones, se publicarán, a costa del interesado, en el Diario Oficial de la Federación y en dos periódicos de amplia circulación nacional.

Las entidades financieras que, conforme a las leyes que las rijan, puedan celebrar las operaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo no requerirán de la autorización citada y, en sus operaciones con divisas, deberán sujetarse a las disposiciones legales aplicables.

Tampoco requerirán de la autorización a que se refiere este artículo las sociedades anónimas registradas como centros cambiarios ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto por el artículo 81-B de esta Ley.

...

...

...

...

Los centros cambiarios requerirán de la autorización ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto por el artículo 81-B de esta Ley. Los transmisores de dinero no podrán pagar por divisas cantidad inferior a la que resulte del promedio de la compra y venta que señale el Banco de México.

Para los efectos de la presente Ley, no se consideran actividades habituales y profesionales las operaciones con divisas conexas al pago por la venta de bienes o prestación de servicios que lleven a cabo personas físicas o morales cuya actividad u objeto social no sea la compra, venta o cambio de divisas a través de cualquier medio. Las operaciones a que se refiere el presente

...

artículo deberán sujetarse en todo momento a lo dispuesto por la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, para efectos de lo previsto en esta Ley, por divisas se entenderán las mencionadas en el primer párrafo del artículo 20 de la Ley del Banco de México. ...

Artículo 81-A Bis.- Para efectos de lo previsto en la presente Ley y en las disposiciones que de ésta emanen, se entenderá por transmisor de dinero, exclusivamente a las sociedades anónimas y sociedades de responsabilidad limitada organizadas de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles que, entre otras actividades, y de manera habitual y a cambio del pago de una contraprestación, comisión, beneficio o ganancia, recibe en el territorio nacional derechos o recursos en moneda nacional o divisas, directamente en sus oficinas o por cable, facsímil, servicios de mensajería, medios electrónicos, transferencia electrónica de fondos o por cualquier vía, para que de acuerdo a las instrucciones del remitente, los transfiera al extranjero, a otro lugar dentro del territorio nacional o para entregarlos en el lugar en el que sean recibidos, al beneficiario designado. Adicionalmente, podrán actuar como Transmisores de Dinero, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que conforme a las disposiciones que las regulan, lleven a cabo las operaciones de transmisión de derechos o recursos en moneda nacional o divisas.

Artículo 81-A Bis.- ...

Al efecto, únicamente las sociedades anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada que cuenten con un registro vigente como transmisor de dinero ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrán realizar las operaciones señaladas en el párrafo anterior, las cuales se considerarán como transmisión de fondos. ...

Lo dispuesto en este artículo no resultará aplicable a las entidades financieras que, conforme a las leyes que las rijan, puedan celebrar las operaciones a que se refiere el primer párrafo del presente artículo. ...

En ningún caso, los transmisores de dinero podrán llevar a cabo las operaciones a que se refiere el artículo 81-A de la presente Ley.

En ningún caso, los transmisores de dinero podrán llevar a cabo las operaciones a que se refiere el artículo 81-A de la presente Ley. **Ni cobrar contraprestación, comisión, beneficio o ganancia que exceda del tres por ciento del monto a transferir independientemente de su forma de captación o entrega.**

Artículo 81- B.- Para operar como centro cambiario y como transmisor de dinero, las sociedades anónimas deberán organizarse de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Sociedades Mercantiles, así como registrarse ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para lo cual deberán ajustarse a los requisitos siguientes:

Artículo 81- B.- ...

I. Que, tratándose de centros cambiarios, su objeto social sea exclusivamente la realización, en forma habitual y profesional, de las operaciones a que se refiere el artículo 81-A de esta Ley. En el caso de transmisores de dinero, el objeto social no estará limitado a la realización de las operaciones a que se refiere el artículo 81-A Bis de esta Ley, con excepción de lo dispuesto en el artículo 81-A de la misma Ley.

En el caso de centros cambiarios, estas sociedades deberán agregar a su denominación social la expresión "centro cambiario". Por su parte, los transmisores de dinero deberán incluir en cualquier propaganda y anuncio, la referencia de que se trata de un "transmisor de dinero".

II. Que en sus estatutos sociales se prevea que, en la realización de su objeto, la sociedad deberá ajustarse a lo previsto en la presente Ley y en las demás disposiciones aplicables.

III. Que cuenten con establecimientos físicos destinados exclusivamente a la realización de su objeto social.

IV. Que acompañen a su solicitud la relación e información de las personas que directa o indirectamente pretendan mantener una participación en el capital social del centro cambiario o transmisor de dinero a registrar, la cual deberá contener el monto del capital social que cada una de ellas suscribirá.

V. Que, dentro de los tres días hábiles siguientes a que la sociedad de que se trate haya inscrito en el registro señalado en el artículo 128 de la Ley General de Sociedades Mercantiles la transmisión de cualquiera de sus acciones por más del dos por ciento de su capital social pagado, den aviso a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de dicha transmisión.

VI. Que cuenten con el dictamen técnico favorable a que se refiere el artículo 86 Bis de la presente Ley.

VII. Que presenten la información adicional que le requiera la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante disposiciones de carácter general.

Las sociedades a las que se les hubiere otorgado el mencionado registro deberán presentar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores los datos de su inscripción ante el Registro Público de Comercio, en un plazo que no deberá exceder de quince días hábiles contados a partir del otorgamiento del mismo. ...

En todo caso, dichas sociedades deberán obtener cada tres años la renovación del registro a que se refiere este artículo, en términos de las disposiciones de carácter general que para estos efectos emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la cual será necesario, al menos, obtener el dictamen referido en la fracción VI.

En todo caso, dichas sociedades deberán **solicitar** cada tres años la renovación del registro a que se refiere este artículo, en términos de las disposiciones de carácter general que para estos efectos emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la cual será necesario, al menos, obtener el dictamen referido en la fracción VI.

Tratándose del registro a que se refiere el primer párrafo de este artículo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores determinará, mediante disposiciones de carácter general, qué información será pública, debiendo darle difusión a través de su página electrónica en Internet. El registro contendrá anotaciones respecto de cada centro cambiario o transmisor de dinero, que podrán referirse, entre otras, a la suspensión de operaciones, los procedimientos de clausura y a la suspensión o cancelación de los contratos a que se hace referencia en los artículos 64 y 95 Bis de esta Ley, así como a la cancelación del registro para operar como centro cambiario o como transmisor de dinero, conforme a lo establecido en el artículo 81-D de esta Ley. ...

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

Artículo 11.- ...

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

I. a XXVI. ...

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley y con los convenios arbitrales celebrados entre las partes en conflicto, así como llevar a cabo las acciones necesarias para la organización, funcionamiento y promoción del Sistema Arbitral en Materia Financiera, en los términos previstos en esta Ley, y mantener un padrón de árbitros independientes;

IV Bis. Emitir dictámenes de conformidad con esta Ley;

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o

servicios que los primeros hayan contratado por montos 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.

V. Bis. Ejercitar la acción colectiva o asumir la representación de la colectividad de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de Usuarios;

VI. Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.

VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

IX. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales, en las materias de su competencia;

X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como

para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;

XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

XV. Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto;

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;

XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;

XVIII. Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;

XIX. Revisar y ordenar a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional;

XX. Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa.

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

XXII. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;

XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;

XXIV. Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X;

XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y

XXVI. Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan

violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

XXVII. ...

La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;

...

Así como, publicar las comisiones que autorizan las Comisiones Nacionales a las instituciones financieras transmisoras de dinero;

XXVIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XXVIII. a XLIV. ...

XXIX. Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias. Asimismo, emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios;

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el

acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

XXXIII. Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

XXXIV. Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

XXXV. Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

XXXVI. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

XXXVII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

XXXVIII. Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

XXXIX. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

XL. Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

XLI. Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

XLII. Emitir, con el acuerdo de su Junta de Gobierno, disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras.

Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.

XLIII. Las disposiciones de carácter general, ordenamientos y recomendaciones contenidas en las fracciones IX, XV, XVIII, XIX y XLII, deberán ser difundidas a los Usuarios del sistema financiero a través del Buró de Entidades Financieras, y

XLIV. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.