

**CORPORATIVO**  
**26 de enero de 2011 a 31 de enero de 2011**

---

**ASUNTO: Nuevas reglas que facilitan la movilidad de un banco a otro; las normas de la autoridad impedirán el cobro de servicios o productos que no se utilizaron.**

**Condusef - regulación para bancos**

La **Condusef** presentó el pasado agosto 2010 su Disposición Única, que **permite la movilidad de los clientes de un banco a otro**, transparenta aún más los cobros y comisiones en tarjetas de débito y crédito, y **establece multas progresivas**.

La regulación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) obliga a la banca a incorporar en los contratos de adhesión una especificación que permita su cancelación sin responsabilidad alguna, en un periodo de 10 días hábiles posterior a la firma del mismo.

Además, expone que **el banco no podrá cobrar comisión a los clientes si no hicieron uso de los productos o servicios financieros contratados**.

También elimina la condición que establecían las instituciones para la terminación de las operaciones, en la cual el usuario turnaba una copia de la solicitud a la transferente, para que esta verificara su autenticidad. Esto, al considerar que el procedimiento es una carga para el cliente e impide que el cambio de prestación de servicios a otra **entidad financiera** se realice fácilmente.

En las operaciones de depósito de dinero a la vista, éstas se darán por terminadas a partir de la fecha en que se solicite por escrito, se cubran los adeudos y comisiones devengados a ese periodo.

Además, el usuario también podrá solicitar por escrito la terminación de operaciones activas y pasivas, por conducto de otra entidad financiera que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a su nombre y transferir los recursos, sin cobro de comisión.

En la terminación de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, las instituciones financieras deben darlo por terminado al día hábil siguiente a aquél en que reciban la solicitud si no existen adeudos.

Asimismo, se adiciona la obligación para las entidades de incluir en los estados de cuenta de depósitos de dinero a la vista vinculados con una tarjeta de débito **un gráfico que contenga los retiros en efectivo, comisiones, otros cargos y saldo final.**

Esta disposición única también trae nuevas causales de sanción económica, para casos como el de la publicidad engañosa, por no cumplir con los requisitos en los contratos de adhesión, no entregar la información solicitada a la junta de conciliación.

El **monto de las multas podrá superar el millón de pesos**, ya que irán en aumento según las veces que sea sancionada la institución financiera.