

**DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las uniones de crédito.**

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 por los artículos 1, 4, 11, fracciones XV, XVIII, XIX, XXVIII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XLI y XLII; 16, 26, fracciones I, II, IV, VIII y XX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 7, 11, 11 Bis 1, 12, 13, 15, 23 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, 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 la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, facultan a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para expedir y supervisar las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito, en lo que se refiere a:
  - Requisitos que deben cumplir los Contratos de Adhesión.
  - Montos máximos de las operaciones y servicios que deban considerarse masivamente celebrados.
  - Requisitos para la terminación de las operaciones celebradas mediante Contratos de Adhesión y la cancelación del Medio de Disposición.
  - Información de las Comisiones que cobran.
  - Requisitos de los estados de cuenta y Comprobantes de Operación.
  - Forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones pasivas, activas y de servicios.
  - Actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros.
- II. 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, y dada la importancia de emitir una regulación especializada en las materias de Contratos de Adhesión, supervisión, transparencia, información y publicidad, respecto de los productos y servicios de las Uniones de Crédito, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de la "Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito".
- III. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/97/08 del 27 de agosto de 2015, 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 en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito".

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

**DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA  
APLICABLES A LAS UNIONES DE CRÉDITO****CAPÍTULO I. DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 1.** Las presentes Disposiciones tienen por objeto regular a las Entidades Financieras en materia de:

- I. Contratos de Adhesión;
- II. Terminación de operaciones que hayan sido celebradas mediante Contratos de Adhesión;
- III. Estandarización de la información actualizada relativa a montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones;
- IV. Estados de cuenta;
- V. Comprobantes de Operación;
- VI. Publicidad que realicen sobre las características de sus operaciones y servicios, y
- VII. Actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Entidades Financieras.

**Artículo 2.** Para los efectos de las presentes Disposiciones, se entiende por:

- I. **CAT:** Al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Financieras, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- II. **Cláusula Abusiva:** A las que se refieren las disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los Contratos de Adhesión, emitidas por la CONDUSEF;
- III. **Comisión:** A cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que las Entidades Financieras cobren a los Usuarios, por operaciones pasivas, activas o de servicios, incluidos los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;
- IV. **Comprobante de Operación:** Al documento que acredite la realización de operaciones financieras, como pueden ser las evidencias de depósito, retiro, pago, consulta de saldo y movimientos, que sea emitido en ventanillas;
- V. **CONDUSEF:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- VI. **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 una o más 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;
- VII. **Contrato Múltiple:** Al Contrato de Adhesión para la realización de dos o más operaciones pasivas, activas o de servicios, las cuales pueden perfeccionarse en cada caso en el mismo acto en que se celebre el contrato, o en momento posterior;
- VIII. **Disposiciones:** A las presentes Disposiciones de Carácter General aplicables a las Uniones de Crédito;
- IX. **Elemento de Costo:** A las tasas de interés, Comisiones, bonificaciones en efectivo, descuentos y montos de los pagos periódicos;
- X. **Elemento de Rendimiento:** A las tasas de interés, monto de intereses, monto total a recibir por una inversión o cualquier beneficio futuro;
- XI. **Entidades Financieras:** A las Uniones de Crédito;
- XII. **GAT:** A la Ganancia Anual Total Neta, expresada en términos porcentuales anuales, tanto nominales como reales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas indicadas en las presentes Disposiciones, que celebren u ofrezcan las Uniones de Crédito, menos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura;
- XIII. **Internet:** A la red informática de comunicación mundial;
- XIV. **Ley para la Transparencia:** A la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XV. **Medio de Disposición:** A los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos, incluyendo el servicio conocido como domiciliación, cualquier dispositivo o interface que permita la realización de pagos o transferencias de recursos, así como aquellos otros que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general;
- XVI. **Pago adelantado:** Al pago parcial o total, que aún no es exigible, aplicado a cubrir pagos periódicos del crédito respectivo, inmediato siguiente;
- XVII. **Pago anticipado:** Al pago parcial o total del Saldo Insoluto de un crédito, antes de la fecha en que sea exigible;
- XVIII. **RECA:** Al Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia;
- XIX. **RECO:** Al Registro de Comisiones a que se refiere la Ley para la Transparencia;
- XX. **REUS:** Al Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- XXI. **Saldo Insoluto:** Al monto del crédito, sin incluir accesorios pendiente de amortizar;

- XXII. Servicios Electrónicos:** Al conjunto de servicios y operaciones financieras que las Entidades realizan con sus Usuarios a través de Medios Electrónicos;
- XXIII. UDI:** A la unidad de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, conforme al artículo Tercero del "Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en unidades de inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación de la Ley del Impuesto sobre la Renta", publicado en dicho Diario Oficial el 1 de abril de 1995 y al artículo 20 Ter del Código Fiscal de la Federación;
- XXIV. UNE:** A la Unidad Especializada de las Entidades Financieras que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios, y
- XXV. Usuario:** A la persona que contrata o utiliza un producto o servicio financiero derivado de cualquier operación pasiva, activa o de servicios con las Entidades Financieras. Indistintamente, al cliente referido en los Anexos de las presentes Disposiciones y definido en términos de la Ley para la Transparencia, así como al socio referido en la Ley de Uniones de Crédito.

## **CAPÍTULO II. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

### **SECCIÓN I. DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 3.** Se consideran operaciones masivas y, por tanto, serán las únicas sujetas a lo previsto en este Capítulo, las que se realizan mediante los siguientes tipos de Contratos de Adhesión que documenten operaciones que no excedan de novecientas mil UDI al momento de celebrar el contrato:

- I. Las aperturas de créditos en cuenta corriente, denominadas en moneda nacional, otorgadas a personas físicas con actividad empresarial o morales;
- II. Las líneas de crédito que se otorguen de manera sucesiva o en serie;
- III. El arrendamiento financiero con opción terminal de compra;
- IV. El crédito de habilitación o avío;
- V. El crédito refaccionario;
- VI. El crédito simple a personas físicas con actividad empresarial o morales;
- VII. Las operaciones de factoraje financiero, y
- VIII. Las operaciones pasivas a las cuales les es aplicable la GAT nominal y real por montos de principal inferiores al equivalente en moneda nacional a 400,000 UDI.

Las operaciones documentadas en Contratos de Adhesión a que se refieren las fracciones anteriores, se deben sujetar al procedimiento de aclaraciones establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuyo monto reclamado no exceda de cincuenta mil UDIs.

**Artículo 4.** Los Contratos de Adhesión deben reunir los siguientes requisitos de forma:

- I. Estar redactados en idioma español y en tipografía de al menos 8 puntos;
- II. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y
- III. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirán una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Entidades Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar; lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales de la Entidad Financiera.

**Artículo 5.** Los Contratos de Adhesión deben contener:

- I. La descripción detallada de la operación o servicio, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes y la mención de los Medios de Disposición vinculados a la operación o servicio contratado.  
  
Las Entidades Financieras podrán documentar en un Contrato Múltiple dos o más productos o servicios financieros, siempre que se separen claramente los elementos esenciales de cada producto o servicio. Los Contratos Múltiples deben contener al inicio, un índice de todos los productos o servicios que incluyen;
- II. La fecha de corte tratándose de cualquier tipo de crédito, o el lugar en el cual podrá ser consultado por el Usuario;
- III. La denominación social y domicilio de la Entidad Financiera contratante, así como su dirección en Internet, en caso de contar con ésta;

- IV. El nombre completo del Usuario;
- V. Las Comisiones y tasas de interés, de acuerdo con lo siguiente:
  - a. El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrá incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de las presentes Disposiciones;
  - b. Las tasas de interés, o de descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria, y especificando si se trata de tasa fija o tasa variable. Tratándose de tasas variables se deberán expresar en los términos que determine el Banco de México, y
  - c. La metodología usada para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.
- VI. La vigencia, modificaciones y terminación:
  - a. El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión, cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas;
  - b. Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia;
  - c. La descripción de los requisitos y procedimientos para la terminación de las operaciones, debiendo observarse lo dispuesto por la Sección VI del presente Capítulo;
  - d. El número correspondiente de inscripción en el RECA;
  - e. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma de un Contrato de Adhesión, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Entidades Financieras no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 Bis1 de la Ley para la Transparencia.
- VII. Los servicios de atención al Usuario:
  - a. La periodicidad y medios a través de los cuales las Entidades Financieras proporcionarán o pondrán a disposición de los Usuarios el estado de cuenta respectivo, cuando sea aplicable;
  - b. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, en los lugares y a través de los medios pactados;
  - c. La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones y reclamaciones, incluido el establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuando sea aplicable;
  - d. Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico y correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones, y
  - e. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Entidades Financieras cualquier cambio en dichos datos.

Las Entidades Financieras se abstendrán de incluir Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, en términos de las disposiciones aplicables que para el efecto emita la CONDUSEF.

**Artículo 6.** Las Entidades Financieras deben entregar junto con el Contrato de Adhesión, una carátula por cada operación o servicio contratado. Dicha carátula reunirá los siguientes requisitos:

- I. Estar contenida en el máximo de una página, en tipografía de al menos 8 puntos;
- II. Ser personalizada a cada Usuario y contener la información actualizada al momento de la contratación;
- III. Contener las características de la operación, respetando el formato y el orden que se señala en los cuadros correspondientes de los Anexos 1 y 2, sin agregar o eliminar información o remitir a otro documento excepto cuando lo permita la guía de llenado contenida en el propio Anexo, de tal forma que se permita al Usuario comparar los servicios ofrecidos por diversas Entidades Financieras, y

- IV.** En productos de crédito, cuando apliquen, incorporar las siguientes leyendas de advertencia respecto a:
- a.** Tasas de interés variable: "Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar";
  - b.** Comisiones que correspondan a penalidades para el Usuario y los supuestos en que son aplicables: "Incumplir tus obligaciones te puede generar Comisiones e intereses moratorios";
  - c.** Exceder la capacidad de pago: "Contratar créditos que excedan tu capacidad de pago afecta tu historial crediticio";
  - d.** Avalista, obligado solidario o coacreditado: "El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal por el total del pago frente a la Entidad Financiera", o
  - e.** Crédito en moneda extranjera, UDI u otras variables: "Los montos a pagar de este crédito varían conforme al comportamiento de la moneda o índice de referencia".

**Artículo 7.** Los Contratos de Adhesión de las Entidades Financieras, para su formalización, requieren del consentimiento expreso del Usuario, a través de los medios que para este fin se determinen conforme a la regulación aplicable.

Tratándose de Contratos Múltiples, las Entidades Financieras deben señalar los medios para la formalización o contratación de cada uno de los productos o servicios específicos que ahí se incluyen. Sin embargo, para que éstos se perfeccionen, se debe contar con el consentimiento expreso del Usuario debiendo conservar evidencia del mismo, en su caso, incluyendo medios electrónicos, sin que en ningún caso se obligue al Usuario a la contratación de otro producto o servicio si no lo desea. En caso de que se trate de más de un producto o servicio relacionado entre sí ofertado en conjunto en beneficio del Usuario, es obligación de las Entidades Financieras entregar al Usuario toda la información referente a los productos o servicios que integran este conjunto, para lo cual proporcionarán, por lo menos, los Contratos de Adhesión y carátulas vigentes, folletos informativos, publicidad y listado de Comisiones.

Para el caso de la celebración del Contrato Múltiple, se deberá realizar la entrega, a elección del Usuario, de manera física o electrónica del Contrato de Adhesión y carátula correspondiente, en su caso de los anexos y carátulas respectivas de los productos y servicios que se contraten, en ese mismo acto. Para el caso de la contratación posterior de otros productos o servicios que se incluyan en el Contrato Múltiple, éstos podrán enviarse al correo electrónico que el Usuario hubiese proporcionado para tales efectos.

**Artículo 8.** Las Entidades Financieras en sus Contratos de Adhesión podrán establecer que harán del conocimiento de los Usuarios información para evitar posibles fraudes respecto de los productos o servicios financieros contratados, a través del envío de notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros.

**Artículo 9.** Las Entidades Financieras deben entregar a los Usuarios, al momento de la formalización de la operación, un ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado y de los documentos que formen parte integrante del mismo.

Asimismo, en sus oficinas o sucursales, deben proporcionar al público que así se los requiera, ejemplares vigentes de los formatos de los Contratos de Adhesión registrados en el RECA.

**Artículo 10.** En los Contratos de Adhesión las Entidades Financieras pueden incluir la autorización sobre el uso diverso de los datos personales del Usuario, siempre que se cuente con el consentimiento expreso del mismo, en el propio contrato, o en un documento por separado, el cual formará parte integrante del Contrato de Adhesión.

Las Entidades Financieras no pueden condicionar la celebración de un Contrato de Adhesión a la autorización del Usuario para recibir publicidad o para que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole o a la contratación de otro producto o servicio financiero.

Las Entidades Financieras se abstendrán de utilizar, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información de los Usuarios que estén inscritos en el REUS, a menos que éstos les hubiesen otorgado su autorización expresa para tales efectos, con posterioridad a su inscripción en el mismo.

En cualquier caso, para el uso de datos personales, las Entidades Financieras estarán a lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

En el caso de la autorización para consulta de las sociedades de información crediticia, se debe obtener el consentimiento del Usuario de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

## **SECCIÓN II. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE OPERACIONES PASIVAS**

**Artículo 11.** Las Entidades Financieras, en los Contratos de Adhesión que documenten las operaciones a que se refiere la fracción VIII del artículo 3, además de lo dispuesto en la Sección I, del presente Capítulo, deben observar lo siguiente:

- I. La designación de beneficiarios y sus datos de identificación y localización, así como la forma en que el Usuario pueda cambiar beneficiarios. La designación puede consignarse en documento adjunto para facilitar su modificación, y
- II. La GAT de manera clara, notoria e indubitable en los términos y en las operaciones pasivas que determine el Banco de México de conformidad con lo establecido en la Ley para la Transparencia.

## **SECCIÓN III. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS**

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras, en los Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben incluir lo siguiente:

- I. El nombre del avalista, obligado solidario, o coacreditado, en su caso;
- II. En operaciones en las que se contemple una tasa de referencia, deben indicarse las tasas sustitutivas y el orden de aplicación, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- III. La periodicidad y fecha límite de pago o el lugar en el cual podrá consultarse.  
Cuando la fecha límite de pago sea en un día inhábil debe aclararse que se recorrerá al siguiente día hábil, sin que proceda el cobro de Comisiones o intereses moratorios;
- IV. Los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados de conformidad con lo previsto en el Artículo 20 de las presentes Disposiciones;
- V. Los medios de pago permitidos, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- VI. Tratándose de créditos a los que el Banco de México determine que les es aplicable el artículo 10 de la Ley para la Transparencia, la indicación de que el pago de los intereses no puede ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos;
- VII. Cuando sea aplicable el CAT, se debe incluir la siguiente definición:  
“CAT: El Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos”; y
- VIII. La tabla de amortización, en su caso.

Las Entidades Financieras al momento de celebrar el Contrato de Adhesión deben entregar, en su caso, la tabla de amortización. Lo anterior, no será aplicable tratándose de créditos revolventes o de créditos con una sola amortización.

Cada vez que las Entidades Financieras otorguen un crédito o reciban algún Pago Anticipado, deberán entregar a sus clientes la tabla de amortización que corresponda. Dicha información deberá darse por escrito al otorgarse el crédito o recibirse el pago anticipado, o bien, por el medio pactado en el Contrato para la entrega de los estados de cuenta, a más tardar en la fecha en que den a conocer el estado de cuenta correspondiente al periodo en que se realizó el pago anticipado.

La tabla de amortización deberá contener:

- I. Los datos de identificación del cliente y del crédito;
- II. Su fecha de elaboración;
- III. Para cada uno de los periodos, al menos los conceptos siguientes:
  - a) Fecha o número del periodo;
  - b) Importe para abono al principal;
  - c) Monto de intereses ordinarios;

- d) En su caso, el IVA de los intereses;
- e) En su caso, las Comisiones;
- f) En su caso, las primas de los seguros obligatorios;
- g) En su caso, las bonificaciones que recibirá el cliente al cumplir las condiciones establecidas en el Contrato respectivo;
- h) La cantidad total que el cliente deberá pagar en el periodo (suma de los incisos b) al g);
- i) El Saldo Insoluto del periodo de que se trate, el cual se determinará restando al Saldo Insoluto del periodo inmediato anterior, el importe del abono al principal a que se refiere el inciso b).

Para efectos de lo previsto en el inciso f) anterior, deberán incluirse las primas de las operaciones de seguros de vida, invalidez, daños y robo: (i) que las Entidades Financieras exijan a los clientes como requisito para contratar el crédito o durante su vigencia, y (ii) cuyo propósito sea garantizar el pago parcial o total del crédito;

- IV. El monto total a pagar que resulte de sumar todos los pagos periódicos a que hace referencia el inciso h) de la fracción III anterior, y
- IV. Tratándose de créditos a tasa variable o en los que por su naturaleza, alguno de los conceptos referidos en la fracción III. anterior pudieran modificarse durante su vigencia, las Entidades Financieras deberán tomar el valor del concepto de que se trate vigente en la fecha en que se realice la tabla de amortización, asumiendo que dicho valor no cambiará durante la vigencia del crédito. Asimismo, las Entidades Financieras deberán señalar expresamente cuales conceptos podrán estar sujetos a variación.

**Artículo 13.** En los Contratos de Adhesión que establezcan líneas de crédito o créditos revolventes, en los que se otorgue una línea de crédito general y posteriormente las disposiciones del crédito sean a plazo fijo, se deberá señalar el CAT de la contratación de la línea con base en la metodología revolvente y después en cada una de las disposiciones que se realicen, informando de los términos y CAT específicos, calculado como un crédito a plazo fijo cerrado. Lo anterior, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México.

**Artículo 14.** Los Contratos de Adhesión que documenten operaciones activas en las que establezcan múltiples garantías deben precisar el orden de ejecución de las mismas.

**Artículo 15.** Las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones que no hayan sido previamente inscritas en el RECO a cargo de la CONDUSEF y consentidas por el Usuario.

Asimismo, tienen prohibido otorgar créditos que no hayan sido previamente consentidos por el Usuario.

#### **SECCIÓN IV. DE LAS BASES PARA LA ACEPTACIÓN Y LOS PROCEDIMIENTOS DE NOTIFICACIÓN PARA MODIFICAR LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

**Artículo 16.** Para modificar los Contratos de Adhesión, las Entidades Financieras deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta o de cualquier otro medio cierto pactado en dichos Contratos. En el caso de que exista más de un producto o servicio ofertado en conjunto en beneficio del Usuario relacionado entre sí deben notificar de todos los cambios que sufran los productos o servicios pertenecientes al mismo.

Tratándose de modificaciones a los Contratos de Adhesión relativos a créditos con plazo fijo de vencimiento, las Entidades Financieras deben contar con el consentimiento expreso del Usuario y formalizarlas conforme a las disposiciones legales aplicables.

Los avisos de modificaciones al Contrato de Adhesión, deben indicar, por lo menos:

- I. Denominación social y logotipo de las Entidades Financieras;
- II. Nombre del producto o servicio;
- III. Domicilio y teléfono de contacto de las Entidades Financieras, así como domicilio, teléfono y correo electrónico de la UNE;
- IV. Resumen de todas las modificaciones realizadas y en caso de Comisiones y tasas de interés, deben señalar cuáles eran las anteriores y cuales las nuevas;
- V. Fecha a partir de la cual entran en vigor, y
- VI. Derecho del Usuario para dar por terminado el Contrato de Adhesión.

El Usuario puede solicitar la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que la Entidad Financiera pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

**Artículo 17.** Para cualquier modificación a las Comisiones, las Entidades Financieras, además de sujetarse a lo previsto en el artículo 7 de la Ley para la Transparencia, deben observar lo siguiente:

- I. No pueden cobrar cantidad adicional, en caso de que el Usuario solicite la terminación del Contrato de Adhesión, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Usuario solicite darlo por terminado, y
- II. Tratándose de Contratos de Adhesión que documenten créditos con plazo fijo de vencimiento, no se pueden establecer nuevas Comisiones, incrementar su monto, ni modificar las tasas de interés salvo en el caso de reestructuración previo consentimiento expreso del Usuario.

#### SECCIÓN V. DE LA TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

**Artículo 18.** Los Usuarios pueden solicitar por escrito con firma autógrafa, en cualquier sucursal u oficina de las Entidades Financieras, a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, así mismo la Entidad Financiera podrá utilizar un mecanismo de verificación de identidad.

Las Entidades Financieras deben proporcionar al Usuario acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, así como cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Usuario que formule la solicitud de terminación respectiva, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio pactado.

Una vez realizado lo anterior, las Entidades Financieras deben:

- I. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el contrato respectivo;
- II. Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de la presente Disposición, y
- III. Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, deberán también darse por terminados los productos o servicios adicionales.

Asimismo, en el caso de que exista más de un producto o servicio ofertado en conjunto en beneficio del Usuario relacionado entre sí, en caso de que puedan subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, informando de esta situación al Usuario.

**Artículo 19.** Las Entidades Financieras, en la terminación de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deben:

- I. Dar por terminado el Contrato de Adhesión a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que reciba la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Entidad Financiera comunicará al Usuario, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción de la solicitud pondrá a su disposición dicho dato a determinada fecha, en la sucursal elegida por el Usuario, y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el Contrato de Adhesión;
- II. Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación o al no haber acudido el Usuario a la sucursal u oficina de la Entidad Financiera, informarle que se encuentra a su disposición y determinarle la forma cómo le puede ser devuelto;
- III. Entregar o mantener a disposición del Usuario, el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, y
- IV. Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

En caso de que el Usuario no solicite a la Entidad Financiera la terminación anticipada del contrato y realice el pago de la totalidad del crédito otorgado, así como de los accesorios generados, la Entidad Financiera deberá informar al Usuario la terminación del contrato, o bien, entregar el estado de cuenta siguiente a la fecha de pago sin adeudo alguno.

**Artículo 20.** Las Entidades Financieras estarán obligadas a aceptar pagos anticipados de los créditos menores al equivalente a 900,000 UDIS. Lo anterior, siempre que los Usuarios lo soliciten, estén al corriente en los pagos exigibles de conformidad con el Contrato respectivo y el importe del Pago Anticipado sea por una cantidad igual o mayor al pago que deba realizarse en el periodo correspondiente.

Las Entidades Financieras podrán establecer el monto mínimo de los pagos anticipados de Créditos que deban liquidarse en una sola amortización. Ello en el entendido de que los pagos que se realicen antes de la fecha en que sean exigibles respecto de dichos créditos, deberán considerarse pagos anticipados y no pagos adelantados.

Cuando los Usuarios soliciten efectuar pagos anticipados, las Entidades Financieras deberán informarles el Saldo Insoluto. Dicha información deberá darse por escrito si el Pago Anticipado se efectúa en alguna de sus sucursales o por cualquier otro medio que al efecto se pacte cuando el pago se realice fuera de sucursal.

Las Entidades Financieras deberán aplicar los pagos anticipados en forma exclusiva al Saldo Insoluto.

Cuando el importe de los pagos anticipados no fuere suficiente para amortizar el Saldo Insoluto en su totalidad, las Entidades Financieras deberán reducir el monto de los pagos periódicos pendientes, salvo cuando pacten con los Usuarios que se disminuya el número de pagos a realizar. En ambos supuestos las Entidades Financieras deberán calcular el importe de los intereses por devengar, con base en el nuevo Saldo Insoluto.

Cada vez que un Usuario efectúe un pago anticipado, las Entidades Financieras deberán entregarle un comprobante de dicho pago.

Tratándose de pagos anticipados por un importe igual al Saldo Insoluto, las Entidades Financieras, además del Comprobante de Operación, deberán entregar a los Usuarios el finiquito y demás documentación correspondiente.

**Artículo 21.** Cuando los Usuarios lo soliciten, las Entidades Financieras deberán recibir pagos que aún no sean exigibles, con el fin de aplicarlos a cubrir pagos periódicos inmediatos siguientes.

Cuando el importe del pago sea superior al que deba cubrirse en un periodo, las Entidades Financieras deberán obtener de los Usuarios un escrito con firma autógrafa que incluya la leyenda siguiente: "El Usuario autoriza que los recursos que se entregan en exceso a sus obligaciones exigibles, no se apliquen para el Pago Anticipado del principal, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los pagos periódicos del Crédito inmediato siguiente".

Cuando las Entidades Financieras reciban el pago aun no exigible del Periodo o importes inferiores, no será necesario el escrito mencionado en el párrafo anterior.

Cada vez que un Usuario efectúe un pago adelantado, las Entidades Financieras deberán entregarle un comprobante de dicho pago.

**Artículo 22.** Las Entidades Financieras no estarán obligadas a observar lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la presente Disposición, tratándose de créditos mayores al equivalente a 900,000 UDIS.

**Artículo 23.** En los Contratos de Adhesión que documenten créditos en cuenta corriente, las Entidades Financieras deben bloquear la línea correspondiente a partir del mismo día en que reciban la solicitud de terminación.

En tanto no sea liquidada la totalidad de los adeudos, la terminación del Contrato de Adhesión no surtirá efectos; sin embargo, las Entidades Financieras se abstendrán de efectuar cargos adicionales, con excepción de los ya generados pero no reflejados, y Comisiones por incumplimiento de pago o aclaraciones improcedentes que correspondan, en su caso, así como los accesorios e intereses que se generen hasta el momento en que el Usuario liquide el saldo total del crédito. El Usuario conservará la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a la solicitud de terminación.

**Artículo 24.** El Usuario podrá convenir por escrito la terminación de operaciones activas, por conducto de otra Entidad Financiera que se denominará receptora, la cual, en caso de ser procedente, debe abrir una cuenta a nombre del Usuario y comunicar a la Entidad Financiera transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Usuario. La Entidad Financiera receptora liquidará el adeudo del Usuario, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente, y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones.

Una vez abierta la nueva cuenta, la Entidad Financiera receptora debe entregar al Usuario el Contrato de Adhesión, carátula y estado de cuenta en los términos establecidos en las presentes Disposiciones y confirmarle el pago y cancelación de las operaciones con la Entidad Financiera transferente.

La Entidad Financiera receptora, cuando ofrezca estos servicios, debe recibir por escrito en sus sucursales, las solicitudes de terminación de operaciones activas que los Usuarios deseen realizar con otras Entidades Financieras. Los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del Usuario para dar por terminada la relación contractual con la Entidad Financiera transferente, deben ser conservados por la Entidad Financiera receptora como evidencia en su expediente, en el que conste el mecanismo de verificación de identidad utilizado.

**Artículo 25.** En la terminación de operaciones activas que el Usuario solicite por conducto de la Entidad Financiera receptora, en términos de lo previsto en los artículos anteriores, ésta deberá sujetarse a lo siguiente:

- I. Contar con manuales que garanticen la seguridad, responsabilidad y eficiencia en el proceso de la terminación de operaciones;
- II. En los expedientes derivados de la terminación de operaciones activas, debe señalarse el nombre y firma del funcionario responsable;
- III. Contar con la aprobación del crédito correspondiente, respecto de operaciones activas, cuyo importe debe ser suficiente para liquidar el saldo deudor a la fecha determinada, de acuerdo al último estado de cuenta o constancia que proporcione el Usuario, y se considerará dispuesto el crédito en el momento en que se realice el pago a la Entidad Financiera transferente;
- IV. Abstenerse de ofrecer, otorgar o ceder contraprestación alguna directa o indirectamente, a las empresas, sindicatos o personas que puedan ejercer influencia sobre otros Usuarios, con el propósito de promover la terminación de operaciones de manera colectiva;
- V. En el movimiento de recursos entre transferente y receptor, la operación de cargo en una Entidad y abono en la otra deberá realizarse con la misma fecha valor, y
- VI. Cubrir el pago de los daños y perjuicios ocasionados al Usuario, así como las sanciones que resulten aplicables, en caso de que no pueda comprobar la autorización respectiva del Usuario.

**Artículo 26.** En la terminación de operaciones activas que el Usuario solicite por conducto de la Entidad Financiera receptora, la Entidad Financiera transferente deberá:

- I. Requerir al Usuario confirmación de haber solicitado a la Entidad Financiera receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que tenga convenidos con la Entidad Financiera transferente;
- II. Dar a conocer a la Entidad Financiera receptora, la información respecto al saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación de la operación solicitada por el Usuario, y
- III. En el movimiento de recursos entre transferente y receptor, la operación de cargo en una Entidad y abono en la otra deberá realizarse con la misma fecha valor, considerando que para tales efectos la Entidad Financiera transferente deberá renunciar a sus derechos de cobro remanente, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

#### **SECCIÓN VI. DEL REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

**Artículo 27.** Las Entidades Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, así como sus anexos y deberán incluir en dichos modelos el número de registro vigente.

Es obligación de las Entidades Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA tengan buena calidad de imagen y estén completos.

#### **CAPÍTULO III. DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS COSTOS Y LAS COMISIONES**

**Artículo 28.** Los conceptos, montos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios que oferten las Entidades Financieras deben ponerse a disposición del público en forma gratuita en sucursales y oficinas en donde se ofrezcan, de manera visible y permanente mediante carteles, listas o cualquier otro medio, incluidos los electrónicos para su impresión, o bien, en folletos impresos, debiendo coincidir con las registradas en la CONDUSEF.

**Artículo 29.** La información sobre los costos y las Comisiones que las Entidades Financieras deben incluir en su página electrónica de Internet, así como en listas, carteles o folletos en sucursales, debe tener una tipografía legible de al menos 8 puntos y contener:

- I. Denominación social de la Entidad Financiera;
- II. Nombre del producto o servicio;
- III. Concepto, monto o método de cálculo, sin señalar rangos, y periodicidad de las Comisiones, y
- IV. La tasa de interés, el CAT de acuerdo a las disposiciones emitidas por Banco de México, o la GAT nominal y real, en caso de ser aplicable.

Las Entidades Financieras deben expresar el CAT o la GAT, nominal y real vigente, con una tipografía de por lo menos 100 por ciento del Elemento de Costo o del Elemento de Rendimiento, según corresponda. Las leyendas obligatorias deben escribirse en al menos 8 puntos.

Las Comisiones deben publicarse indicando una sola cantidad o el método de cálculo correspondiente, sin establecer rangos y señalando el hecho que genera su cobro.

Con independencia del medio en que se publique, la información de las Comisiones debe ser vigente y congruente entre sí.

#### **CAPÍTULO IV. DE LOS ESTADOS DE CUENTA**

**Artículo 30.** Los estados de cuenta que las Entidades Financieras utilizan para informar a los Usuarios de las operaciones o servicios contratados, deben:

- I. Emitirse de forma gratuita y enviarse al domicilio que señalen los Usuarios, mensualmente o con la periodicidad pactada, la cual no podrá ser mayor a 6 meses, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, sin que en ningún caso se dejen de generar estados de cuenta. En sustitución de la obligación antes referida, la Entidad Financiera puede convenir con el Usuario para que éste consulte el estado de cuenta a través de cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

La modificación de la modalidad de envío deberá contar con el consentimiento del Usuario por cualquier medio convenido, en el entendido de que el Usuario podrá solicitar en cualquier momento a la Entidad Financiera el envío del estado de cuenta a su domicilio y ésta estará obligada a hacerlo en los términos estipulados en el párrafo anterior.

En caso de operaciones con vigencia menor a un año, se deben entregar al Usuario cuando menos, dos estados de cuenta;

- II. Permitir al Usuario conocer en los periodos pactados, de manera clara y que no induzca a error, las operaciones realizadas, así como las Comisiones, intereses, rendimientos y costos, para lo cual podrán agregar elementos o contenido que les permitan tener mayor claridad, siempre y cuando cumplan con el contenido mínimo previsto en el presente capítulo, y
- III. Emplear una tipografía de al menos 8 puntos. De utilizarse abreviaturas de uso no común, debe señalarse su significado.

Tratándose de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, cuyo pago deba efectuarse en una sola exhibición bastará que las Entidades Financieras pongan a disposición de los Usuarios la consulta de saldos y movimientos, de conformidad con los contratos respectivos.

**Artículo 31.** Las Entidades Financieras deben proporcionar copia de los estados de cuenta a los Usuarios que lo soliciten en la oficina o sucursal que les corresponda, considerando que la primera copia entregada debe ser gratuita, salvo que se hubiese pactado el envío del estado de cuenta al domicilio del Usuario.

Asimismo, deben tener a disposición del Usuario, en la oficina o sucursal que le corresponda o a través de Internet, una relación de los saldos y los movimientos del periodo. Para consulta de otros periodos será a petición expresa y de acuerdo a los plazos convenidos.

**Artículo 32.** Los estados de cuenta deben contener, por lo menos:

- I. La denominación social de la Entidad Financiera, así como el domicilio, número telefónico y su logotipo;
- II. El nombre del Usuario, así como el número de cuenta o contrato de que se trate. La Entidad Financiera puede suprimir el nombre del Usuario o imprimir parcialmente el número de cuenta o contrato cuando éste así lo solicite.

Cuando se trate de una sola cuenta o contrato con diferentes Usuarios, bastará con incluir el nombre de uno de ellos y el número de cuenta o contrato de que se trate, lo anterior a solicitud de Usuario;

- III. El periodo a que corresponda;
- IV. Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo:
  - a. Monto y fecha de la operación;
  - b. Moneda en que se denomine la operación y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda, y
  - c. Descripción o concepto de la operación.
- V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron;
- VI. Un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;
- VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción, deben incluir el número de folio o reporte de aclaración;
- VIII. Un aviso que indique: "(nombre de la Entidad Financiera) recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, ubicada en (domicilio) y por correo electrónico (dirección) o teléfono (número), así como en cualquiera de sus sucursales u oficinas. En el caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (página electrónica y número telefónico)", y
- IX. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables.

**Artículo 33.** Los estados de cuenta de operaciones activas, además de lo previsto en el artículo 32 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El monto del crédito, el saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- II. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualquier otro cargo, así como el saldo insoluto del principal;
- III. Tratándose de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes, según sea el caso;
- IV. El monto base sobre el cual fue calculado el interés ordinario y moratorio en su caso, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente;
- V. En su caso, la fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse sin cargo adicional el siguiente día hábil bancario;
- VI. La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda, y
- VII. Las leyendas a que se refiere el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones que resulten aplicables conforme a la operación celebrada.

**Artículo 34.** Los estados de cuenta de operaciones pasivas, además de lo previsto en el artículo 32 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- II. El promedio de los saldos diarios del periodo;
- III. Los intereses y la tasa aplicable expresada en términos anuales, tratándose de cuentas que devenguen intereses, y
- IV. Un recuadro, que indique lo siguiente:
  - a. GAT, nominal y real, cuando aplique, y
  - b. Interés aplicable o rendimientos.

#### **CAPÍTULO V. DE LOS COMPROBANTES DE OPERACIÓN**

**Artículo 35.** Las Entidades Financieras deben emitir Comprobantes de Operación independientemente del medio por el que se realicen las operaciones.

**Artículo 36.** Los Comprobantes de Operación deben contener:

- I. La certificación electrónica o folio interno que, mediante una serie de caracteres, permita identificar la operación celebrada por el Usuario;
- II. El monto, fecha y hora de la operación;
- III. El tipo de operación efectuada;
- IV. Los datos que permitan al Usuario identificar el número de crédito que se está pagando;
- V. Las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Entidad Financiera que emita el Comprobante de Operación, y
- VI. La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada.

La información contenida en los Comprobantes de Operación debe tener una tipografía de al menos 6 puntos y contar con la calidad suficiente para que no se borre ni deteriore, por lo menos en un plazo de 90 días naturales, por causas imputables a las Entidades Financieras.

#### **CAPÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD**

**Artículo 37.** La publicidad de las Entidades Financieras, relativa a sus operaciones y servicios, debe:

- I. Concordar con las características y condiciones de los productos y servicios establecidas en el contrato;
- II. Incluir el CAT vigente siempre que se incorpore cualquiera de los siguientes conceptos: tasas de interés, Comisiones, bonificaciones en efectivo, montos de los pagos periódicos, factores de pago, así como cuando se mencionen adjetivos calificativos que indiquen que cualquiera de los conceptos señalados son mejores o más competitivos que los de otros productos similares que se ofrecen a los Usuarios en el mercado;
- III. Cuando aplique, indicar, según corresponda, el CAT calculado y con la información prevista en las disposiciones emitidas por Banco de México o la GAT, nominal y real, vigente con una tipografía de por lo menos 100 por ciento del Elemento de Costo o del Elemento de Rendimiento del material publicitario, indicando la fecha de cálculo, misma que no podrá ser mayor de seis meses en los términos que señale Banco de México;
- IV. Tratándose de la publicidad audible, en la que sea necesario, según corresponda, indicar el CAT o la GAT, nominal y real, se hará por lo menos al mismo volumen y velocidad de dicción que los utilizados para el resto de la publicidad;
- V. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones o el medio a través del cual pueden ser consultados, y
- VI. Emplear una tipografía de un tamaño y color que facilite su lectura.

**Artículo 38.** Se consideran promociones el ofrecimiento de operaciones o servicios con el incentivo de:

- I. Mejores plazos;
- II. Menores Comisiones;
- III. Descuentos o bonificaciones;
- IV. Menores tasas de interés o CAT, en el caso de operaciones activas;
- V. Mayores tasas de interés o GAT, en el caso de operaciones pasivas;
- VI. Productos o servicios adicionales en forma gratuita o a precio reducido, o
- VII. Sorteos, concursos y otros eventos similares.

**Artículo 39.** Los anuncios publicitarios que hagan referencia a tasas de interés, rendimiento o descuento, deben expresarse de forma resaltada en términos anuales, simples y en porcentaje. Adicionalmente, en el caso de operaciones pasivas debe precisarse que las tasas se presentan antes de impuestos.

Tratándose de operaciones activas y pasivas, las Entidades Financieras deben indicar si la tasa de interés, de rendimiento o de descuento es fija o variable.

**Artículo 40.** La publicidad no debe ser engañosa, falsa u omisa. Para tal efecto se considera como engañosa, falsa u omisa la que se señala enunciativa y no limitativamente, a continuación:

- I. Inducir a error o confusión, con respecto a operaciones o servicios propios o de terceros;

- II. Incluir comparaciones falsas, y
- III. Incluir comparaciones entre productos o Entidades Financieras, sin referir la fuente y fecha de elaboración de dicha información, misma que deberá ser vigente en la fecha en que se inicie la publicidad.

**Artículo 41.** Las Entidades Financieras deben indicar en la publicidad de las operaciones y servicios, a través de medios impresos y electrónicos, salvo el caso de mensajes de texto SMS y radio, el concepto y monto de las Comisiones, en caso de aplicar, o el lugar donde podrán consultarse. También se indicará el lugar donde los Usuarios pueden consultar los requisitos que deben cubrir para su contratación.

**Artículo 42.** En el ofrecimiento de productos o servicios financieros por teléfono, al iniciar el contacto con quien conteste, se debe identificar la Entidad Financiera y la persona que llama, así como preguntar si desea que le ofrezcan determinado producto o servicio financiero. En el caso de que la respuesta sea en sentido negativo, deben abstenerse de ofrecer el mismo producto o servicio financiero, vía telefónica, por un lapso de 12 meses posteriores.

En caso de proceder el ofrecimiento, deben indicarse los términos y condiciones para su contratación, así como sus requisitos y modalidades, o bien, el medio a través del cual el Usuario podrá consultarlos.

También, las Entidades Financieras deben abstenerse de realizar cualquier tipo de comunicación de carácter promocional, a los Usuarios que se encuentren inscritos en el REUS, o respecto de aquellos que en sus contratos hayan manifestado su negativa.

En las llamadas realizadas a las referencias indicadas por los Usuarios en las solicitudes de crédito, queda prohibido el ofrecimiento de productos o servicios a las mismas.

**Artículo 43.** Las Entidades Financieras, en su página de Internet, deben incluir toda la información de los productos o servicios que ofrezcan al público en general cumpliendo con los requisitos señalados en el presente Capítulo.

En caso de contar con simuladores, deben calcular el CAT conforme a la información que se esté simulando o la GAT, nominal y real, vigente y revelarlo en los términos que establece el Banco de México. También deben incluir la tasa de interés, rendimiento o descuento, y calcular el esquema de financiamiento y de pago, acorde con las características de la operación o servicio de que se trate incluyendo la tabla de amortización.

Las Entidades Financieras deben dar a conocer al público la existencia del Buró de Entidades Financieras en sus sucursales y página de Internet, en los términos de las Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, que al efecto emita la CONDUSEF.

#### **CAPÍTULO VII. DE LAS ACTIVIDADES QUE SE APARTAN DE LAS SANAS PRÁCTICAS Y USOS RELATIVOS AL OFRECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

**Artículo 44.** Se consideran actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Entidades Financieras:

- I. Sujetar las promociones de operaciones y servicios financieros que se ofrezcan por cualquier medio a requisitos no previstos en las ofertas, salvo que se incluya la frase “aplican restricciones o consultar en... (página de Internet de la Entidad Financiera)”.

Si la Entidad Financiera no cumple, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por solicitar la terminación del contrato de la que derive;

- II. Proporcionar al Usuario información engañosa o que induzca a error sobre las operaciones y servicios financieros;
- III. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;
- IV. Abstenerse de entregar a los Usuarios que lo soliciten, la información o documentos necesarios para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación;
- V. Negar a los Usuarios la atención o contratación de operaciones o servicios financieros, por razones de género, raza, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, o por cualquier otro tipo de discriminación, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de las Entidades Financieras, clientes o instalaciones, o bien, cuando la negativa de que se trate se funde en disposiciones expresamente previstas en la normativa aplicable;

- VI. Apartarse en la prestación de sus servicios, de lo previsto en los contratos y en los manuales de operación correspondientes;
- VII. Eludir su responsabilidad en la contratación de los productos o servicios en los términos, características y condiciones publicitados, que se ofrezcan o comercialicen en sus sucursales, oficinas o a través de sus centros de atención telefónica o de terceros contratados;
- VIII. Incluir en el documento donde consten obligaciones de las Entidades Financieras, la liberación de responsabilidades a cargo de ellas, cuando el incumplimiento de dichas obligaciones sea por causas imputables a las mismas;
- IX. Retrasar el trámite para la terminación del contrato sin causa justificada;
- X. Omitir la entrega o poner a disposición de los Usuarios los términos y condiciones de los servicios o seguros asociados al producto o servicio financiero contratado, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa condiciones generales, pólizas y procedimientos para presentar reclamaciones en caso de siniestro o de su cancelación;
- XI. Realizar prácticas que inhiban los pagos anticipados o adelantados, de acuerdo a los términos establecidos en el contrato;
- XII. Utilizar información que engañe o confunda al cliente en el proceso de venta de productos de seguros y/o de asistencia, así como utilizar argumentos que sin serlo, aludan ser beneficios o premios derivados de productos o servicios contratados con la Entidad Financiera;  
De igual manera no indicar, en su caso, el medio, monto y frecuencia con que se realizará el cobro del producto de seguro o asistencia, el número de póliza, vigencia y renovación;
- XIII. No contar con avisos donde informen a los Usuarios los horarios en los que podrán realizar diversos tipos de operaciones,
- XIV. Contactar a sus Usuarios para actualización de datos como pretexto para la comercialización de productos o servicios.
- XV. Ofrecer dinero, objetos o cualquier otra prestación al Usuario, con el fin de recibir y/o tramitar solicitudes de otorgamiento de créditos;
- XVI. Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación económica o en especie alguna, de manera directa o indirecta, a empresas, sindicatos o dirigentes de sociedades organizadas que puedan ejercer presión sobre los Usuarios, con el propósito de realizar colocación masiva de créditos.
- XVII. Condicionar la celebración de un Contrato de Adhesión a la autorización del Usuario para recibir publicidad o para que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole o a la contratación de otro producto o servicio financiero, y
- XVIII. Utilizar información que engañe o confunda al cliente en el proceso de venta de productos de seguros y/o de asistencia, así como utilizar argumentos que sin serlo, aludan ser beneficios o premios derivados de productos o servicios contratados con la Entidad Financiera.

#### **CAPÍTULO VIII. DE LAS SANCIONES**

**Artículo 45.** El incumplimiento de las Entidades Financieras a las obligaciones establecidas en estas Disposiciones se sancionará, respectivamente, en términos de los artículos 94, fracción XIV, inciso b), de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 41, 42 y 43 de la Ley para la Transparencia.

#### **CAPÍTULO IX. DE LAS CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES**

**Artículo 46.** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

#### **TRANSITORIO**

**ÚNICO.** Las presentes Disposiciones entrarán en vigor a los 120 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

México, D.F., a 1 de octubre de 2015.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

## (Anexo 1)

## Carátula de Crédito

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b>			
<b>Tipo de Crédito:</b>			
<b>CAT (Costo Anual Total) (2)</b>	<b>TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA Y MORATORIA (3)</b>	<b>MONTO O LÍNEA DE CRÉDITO (4)</b>	<b>MONTO TOTAL A PAGAR O MÍNIMO A PAGAR (5)</b>
Sin IVA Para fines informativos y de comparación			
<b>PLAZO DEL CRÉDITO: (6)</b>		<b>(7) Fecha límite de pago:</b>	
		Fecha de corte:	
<b>COMISIONES RELEVANTES (8)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura:</li> <li>• Anualidad:</li> <li>• Prepago:</li> <li>• Pago tardío (mora):</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación improcedente:</li> <li>• Cobranza:</li> </ul> Para otras comisiones consulte:	
<b>ADVERTENCIAS (9)</b>			
<b>SEGUROS (10)</b>			
Seguro: _____ (opcional u obligatorio)		Aseguradora:	Cláusula:
<b>ESTADO DE CUENTA (11)</b>			
Enviar a: domicilio ____ Consulta: vía Internet _____ Envío por correo electrónico			
<b>Aclaraciones y reclamaciones: (12)</b>			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio:			
Teléfono:		Correo electrónico:	
Página de Internet:			
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (13)</b>			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):			
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. <a href="http://www.condusef.gob.mx">www.condusef.gob.mx</a>			

## ANEXO 1

**GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE CRÉDITO, PRÉSTAMO O FINANCIAMIENTO**

1. Nombre del producto en el mercado.  
Señalar el tipo de crédito según el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Valor personalizado expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México.
3. Tasa de interés ordinaria y moratoria personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México. En caso de tasa variable se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.
4. Cantidad que se entrega al Cliente, sin tomar en cuenta intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios).
5. Monto Total a Pagar es la cantidad estimada a pagar para liquidar el crédito incluyendo los accesorios (intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo).
6. Únicamente en créditos que tengan fecha de vencimiento, de no aplicar, deberá eliminarse el cuadro.
7. Fecha de pago: Fecha en que debe hacerse el pago.  
Fecha de corte: Día del mes en que termina el periodo en el que se registran los movimientos efectuados.
8. La carátula deberá tener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones cuando resulten aplicables de acuerdo a la operación celebrada:
  - Apertura
  - Pago tardío
  - Reclamación improcedente
  - CobranzaSi existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte \_\_\_\_\_". Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.  
Si no aplica una comisión, se puede eliminar del cuadro.  
Si no cobra Comisiones se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna Comisión."
9. Se incluirán las leyendas de advertencia que se encuentran enunciadas en el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones.
10. Enumerar cada uno de los seguros con los que cuenta el producto, indicando si son obligatorios u opcionales, la cláusula donde se detallan, el nombre de la compañía aseguradora y la advertencia de los riesgos de no contratarlos o la posibilidad de que la Entidad que otorga el crédito los contrate a su nombre.
11. Medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Cuenta o a la consulta de movimientos en su caso.
12. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
13. Se deberá incluir el número completo de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

Incluir los datos de contacto de la CONDUSEF como son número telefónico y página web.

(Anexo 2)

**Carátula de Operaciones Pasivas**

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b>			
<b>Tipo de Operación:</b>			
<b>TASA DE INTERÉS (2)</b>	<b>GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT (3)</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES (4)</b>	
		Manejo de cuenta Transferencia de fondos Consulta saldo vía Internet	Retiro Consulta de saldo Para otras comisiones consulte
<b>MEDIOS DE DISPOSICIÓN (5)</b>		<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (6)</b>	
o Efectivo		o Ventanilla o Corresponsales Financieros	
<b>ESTADO DE CUENTA (7)</b>			
Enviar a: domicilio ___ Consulta: vía internet ___ En sucursal ___			
<b>Aclaraciones y reclamaciones: (8)</b>			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio:			
Teléfono: _____ Correo electrónico:			
Página de Internet:			
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (9)</b>			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):			
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet: www.condusef.gob.mx			

## ANEXO 2

## GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA RESPECTO DE OPERACIONES PASIVAS

1. Nombre del producto en el mercado.

Señalar el tipo de operación de acuerdo con el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.

2. Tasa de interés personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México.

En caso de tasa variable, se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". Si la cuenta no paga intereses agregar la leyenda "Sin intereses".

3. Valor expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México. Si no aplica la GAT, nominal y real, de acuerdo con lo estipulado en la Ley para la Transparencia, se puede eliminar del cuadro.

4. La carátula deberá contener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones:

- Manejo de cuenta
- Transferencia de fondos
- Consulta de saldo vía internet

Si existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte \_\_\_\_\_". Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.

Si no aplica una comisión, se puede eliminar del cuadro.

Si no cobra Comisiones se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna Comisión"

5. Seleccionar los medios para hacer disposiciones o retiros de recursos.
6. Seleccionar los lugares para efectuar retiros.
7. Medios por los que se proporciona o se puede acceder al estado de cuenta o a la consulta de movimientos, en su caso.
8. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
9. Se deberá incluir el número completo de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

Incluir los datos de contacto de la CONDUSEF como son número telefónico y página web.

