

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

### **DISPOSICIONES de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.**

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; 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis, tercer párrafo, de la Ley de Instituciones de Crédito; 7, 11, 11 Bis1, 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 de Instituciones de Crédito, 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 Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, en lo que se refiere a:
  - Requisitos que deben cumplir los Contratos de Adhesión.
  - Contratos de Adhesión que requieran autorización previa de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para la celebración de sus operaciones y servicios financieros.
  - 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 activas, pasivas y de servicios.
  - Actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros.
  - Requisitos que deberán cumplir las cuentas de las Instituciones de Crédito, cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones afectadas por catástrofes naturales.
- 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 Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de la "Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas".
- III. Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/91/11 del 25 de septiembre de 2014, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

**DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE, ENTIDADES REGULADAS.**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 1.** Las presentes Disposiciones tienen por objeto regular a las Instituciones 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;
- 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 Instituciones Financieras, y
- VIII. Cuentas de asistencia social que se abran a causa de catástrofes naturales.

**Artículo 2.** Para los efectos de las presentes Disposiciones, en singular o plural, 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 Instituciones 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 emitidas por CONDUSEF;
- III. **Comisión:** A cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que las Instituciones Financieras cobren a los Usuarios, por operaciones pasivas, activas o de servicio, incluidos los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;
- IV. **CONDUSEF:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- V. **Contrato de Adhesión:** Al documento elaborado unilateralmente por las Instituciones 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;
- VI. **Comprobante de Operación:** Al documento que acredite la realización de operaciones financieras, como pueden ser las evidencias de depósito, retiro, disposición, pago, consulta de saldo y movimientos, etc., que sea emitido en cajeros automáticos, ventanillas, terminales punto de venta, banca electrónica y corresponsales bancarios;
- 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. **Crédito al Consumo:** A los créditos directos otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, créditos personales y créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero, que sean celebradas con personas físicas;
- IX. **Crédito Garantizado a la Vivienda:** Al que se refiere la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado;
- X. **Disposiciones:** A las presentes Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas;

- XI. **Elemento de Costo:** A las tasas de interés, Comisiones, bonificaciones en efectivo, descuentos y montos de los pagos periódicos;
- XII. **Elemento de Rendimiento:** A las tasas de interés, monto de intereses, monto total a recibir por una inversión o cualquier beneficio futuro;
- XIII. **GAT:** A la Ganancia Anual Total neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones de Crédito con los Usuarios, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, será expresado tanto en términos reales como nominales, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México para su cálculo;
- XIV. **Institución de Crédito:** A las instituciones de banca múltiple y banca de desarrollo;
- XV. **Instituciones Financieras:** A las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas;
- XVI. **Internet:** A la red informática de comunicación mundial;
- XVII. **IPAB o Instituto:** Al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario;
- XVIII. **Ley para la Transparencia:** A la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XIX. **Medio de Disposición:** A las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista; las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito; los cheques; 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;
- XX. **Operaciones de Bajo Riesgo:** A las operaciones documentadas en términos de lo establecido en la 14ª Bis y 14ª Ter de las "Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito", emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XXI. **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;
- XXII. **RECA:** Al Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia;
- 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 Instituciones 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 Instituciones Financieras. Indistintamente, al cliente referido en los Anexos de las presentes Disposiciones y definido en términos de la Ley para la Transparencia.

## 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 o morales vinculadas o no a tarjetas de crédito o a cualquier otro Medio de Disposición que permita ejercer el crédito;

- II. Las líneas de crédito que se otorguen de manera sucesiva o en serie y utilicen alguna tarjeta plástica u otro Medio de Disposición como medio de identificación de los Usuarios, o bien, para la disposición de los recursos;
- III. Los créditos garantizados a la vivienda;
- IV. Las aperturas de Créditos al Consumo;
- V. El arrendamiento financiero con opción terminal de compra;
- VI. Los depósitos de dinero a la vista, tanto de personas físicas como morales con o sin chequera, con o sin tarjeta de débito;
- VII. Las operaciones pasivas distintas a las previstas en la fracción anterior, a las cuales les es aplicable la GAT nominal y real;
- VIII. El crédito de habilitación o avío;
- IX. El crédito refaccionario;
- X. El crédito simple a personas morales;
- XI. Las operaciones de factoraje financiero, y
- XII. Las operaciones de banca electrónica.

Las operaciones documentadas en Contratos de Adhesión a que se refieren las fracciones I, II, IV, VI, y VII cuyo monto reclamado no exceda de cincuenta mil UDI, se deben sujetar al procedimiento de aclaraciones, establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia.

**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 Instituciones 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 Institución 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 Instituciones 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;
- II. La fecha de corte tratándose de créditos en cuenta corriente, y las fechas para el cálculo de intereses en los demás productos o servicios financieros, o el lugar en el cual podrán ser consultadas por el Usuario;
- III. La denominación social y domicilio de la Institución Financiera contratante, así como su dirección en Internet;
- 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 podrán incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de las presentes Disposiciones;
  - b. En caso de realizar operaciones a través de comisionistas bancarios, incluir la leyenda: "Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación";

- c. Las tasas de interés, de rendimiento o descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria. Tratándose de tasas variables se deberán expresar en los términos que determine el Banco de México. En su caso, las tasas de interés, de rendimiento o descuento específicas podrán incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de estas Disposiciones, y
  - d. 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, y
  - 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 Instituciones 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 Bis 1 de la Ley para la Transparencia.
- VII. Los servicios de atención al Usuario:
- a. La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones 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. La facultad del Usuario para solicitar, en cualquier momento, la cancelación del servicio del pago de bienes y servicios con cargo a sus cuentas, de conformidad con las disposiciones del Banco de México, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios;
  - e. El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de terminación del contrato, defunción, robo, o extravío;
  - f. Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico y correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones;
  - g. El lugar a través del cual los Usuarios podrán consultar las cuentas que las Instituciones Financieras mantengan activas en redes sociales de internet, y
  - h. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Instituciones Financieras cualquier cambio en dichos datos.

Los Contratos de Adhesión de Operaciones de Bajo Riesgo clasificadas como de nivel 1 deben contener lo establecido en el presente artículo, excepto las fracciones I, segundo párrafo; IV y VII, letra e.

Los Contratos Múltiples deben contener al inicio, un índice de todos los productos o servicios que incluyen.

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

**Artículo 6.** Las Instituciones 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, 2 o 3, sin agregar o eliminar información, o remitir a otro documento excepto cuando lo permita la guía de llenado contenida en el propio Anexo, en tal forma que se permita al Usuario comparar los servicios ofrecidos por diversas Instituciones 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. Pago mínimo en tarjeta de crédito: “Realizar sólo el pago mínimo aumenta el tiempo de pago y el costo de la deuda”;
  - e. Avalista, obligado solidario o coacreditado: “El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal por el total del pago frente a la Institución Financiera”, o
  - f. 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 Instituciones 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 Instituciones 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.

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.

De existir operaciones o servicios adicionales al amparo del propio Contrato de Adhesión se debe indicar la forma en que se obtendrá el consentimiento del Usuario e incluir en el Contrato de Adhesión las obligaciones y derechos derivados de éstos, 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 Instituciones 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. En todo caso, se deberá contar con el consentimiento expreso para contratar los productos o servicios que integren este conjunto, bajo la premisa que es un derecho innegable del Usuario contratar éstos a través de un tercero independiente.

En el caso de las Operaciones de Bajo Riesgo pasivas que sean clasificadas como de nivel 1, la carátula del Contrato de Adhesión debe contener los términos y condiciones señalados en las Circulares del Banco de México que regulen la materia. Para la formalización del contrato bastará con el consentimiento del Usuario o con el primer uso del Medio de Disposición. En dichas operaciones se deberá entregar al Usuario el Medio de Disposición, el comprobante de adquisición y la carátula, sin que sea necesario entregar un ejemplar del Contrato de Adhesión, siempre que se indique en el Medio de Disposición o en el comprobante de adquisición, que el modelo de Contrato de Adhesión podrá ser consultado en el RECA, así como en las oficinas y sucursales de la Institución Financiera correspondiente.

Para la formalización de los contratos de Operaciones de Bajo Riesgo clasificadas como de nivel 2 en los que la recepción o captura de los datos respectivos se realice de forma remota, en términos de lo establecido en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de nivel 2 y 3 abiertas a través de comisionistas bancarios, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, o en ventanilla, bastará con el consentimiento expreso del Usuario en términos de lo dispuesto por el artículo 11 de la Ley para la Transparencia. El comprobante de la apertura de la cuenta, debe indicar la forma en que posteriormente se entregará con el primer estado de cuenta o se pondrá a disposición del Usuario un ejemplar del Contrato de Adhesión y su carátula, en la que se indique el número de registro del Contrato de Adhesión vigente en el RECA.

**Artículo 8.** Las Instituciones Financieras deben incluir con caracteres distintivos, en sus contratos de operaciones mediante banca electrónica, la forma en la que proporcionarán a los Usuarios de manera gratuita información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados, tales como el envío de notificaciones de operaciones en términos de lo estipulado en las “Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito” emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Artículo 9.** Las Instituciones Financieras, 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.** Las Instituciones 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 para tales efectos, con posterioridad a su inscripción en el mismo.

En cualquier caso, para el uso de datos personales, las Instituciones 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 Instituciones de Crédito, en los Contratos de Adhesión que documenten las operaciones a que se refieren las fracciones VI y VII del artículo 3, además de lo dispuesto en la Sección I, del presente Capítulo, deben observar lo siguiente:

I. Para las instituciones de banca múltiple:

Cuando las operaciones se encuentren garantizadas, conforme a la Ley de Protección al Ahorro Bancario, se deberá incluir una leyenda que señale: “Únicamente están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte la Institución, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDI por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la institución de banca múltiple”.

Además, de ser aplicable, deben incluirse las leyendas siguientes:

- a. Para el caso de cuentas solidarias: “El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) cubrirá hasta el monto garantizado a quienes aparezcan en los sistemas del banco como titulares o cotitulares en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta solidaria no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares”, o
- b. En caso de cuentas mancomunadas: “Se dividirá el monto garantizado de la cuenta entre los titulares o cotitulares, en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los titulares o cotitulares o, en su defecto, conforme a la información relativa que el banco mantenga en sus sistemas. En el supuesto que no se haya establecido un porcentaje, se dividirá el saldo en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta mancomunada no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares”.

En las leyendas anteriores, las instituciones de banca múltiple pueden utilizar la terminología que hubiesen definido en el respectivo Contrato de Adhesión.

- II. Para las Instituciones de Crédito:
  - a. 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. En el caso de las Operaciones de Bajo Riesgo clasificadas como de nivel 2, la designación podrá realizarse con posterioridad a la apertura de la cuenta, en tanto que, tratándose de Operaciones de Bajo Riesgo clasificadas como de nivel 3, la designación podrá efectuarse por el mismo medio por el que se abra la cuenta de que se trate;
  - b. El tratamiento que se debe dar a las cuentas que no registren movimientos, en términos de lo previsto en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, y
  - c. 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.

Las Operaciones de Bajo Riesgo nivel 1 están exceptuadas de cumplir con lo dispuesto en la fracción II, letra b, del presente artículo. Por lo que hace a la fracción II, letra a, bastará que se mencione que cuentan con la protección a que se refiere la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

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

**Artículo 12.** Las Instituciones 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 observar 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. En su caso, la forma para determinar los pagos mínimos y los periodos en los que no se generarán intereses, de acuerdo a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México;
- IV. 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;
- V. Los casos en que puede aumentarse el límite de financiamiento en créditos en cuenta corriente asociados a tarjetas de crédito, estableciendo la obligación de que el Usuario lo autorice previamente;
- VI. En caso de que se determine disminuir la línea de crédito no comprometida otorgada en créditos revolventes, deben notificar al Usuario en el siguiente estado de cuenta o a través de cualquiera de los medios pactados en el Contrato de Adhesión;
- VII. Los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- VIII. Los medios de pago permitidos, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- IX. 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, y
- X. 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”.



Las Instituciones Financieras, al momento de celebrar el Contrato de Adhesión, deben entregar, cuando resulte aplicable conforme a las disposiciones que emita el Banco de México, la tabla de amortización que incluya el saldo insoluto del principal, el número, periodicidad y cuantía de los pagos, así como las primas de los seguros, desglosando cada uno de los conceptos aplicables, salvo cuando se trate de créditos en cuenta corriente. El contenido de las tablas de amortización que emitan debe cumplir con lo que establezca en sus disposiciones el Banco de México.

**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.** Tratándose de apertura de créditos en cuenta corriente denominados en moneda nacional, otorgados a personas físicas, asociados a tarjetas de crédito, así como de créditos personales sin garantía real, las Instituciones Financieras pueden documentar la contratación de las operaciones en las propias solicitudes de crédito, siempre que en éstas:

- I. Conste que el Contrato de Adhesión fue hecho del conocimiento del Usuario, y
- II. Se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el RECA.

Las Instituciones Financieras deben enviar al domicilio el Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o personales sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e internet, cuando así se pacte con dichos clientes.

Las Instituciones Financieras tienen prohibido otorgar créditos y cobrar Comisiones que no hayan sido registradas en términos de las disposiciones generales que emita el Banco de México y consentidas por el Usuario.

#### **SECCIÓN IV. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN QUE DOCUMENTEN OPERACIONES DE CRÉDITO GARANTIZADO A LA VIVIENDA**

**Artículo 15.** Las Instituciones Financieras, en los Contratos de Adhesión de Créditos Garantizados a la Vivienda, además de lo dispuesto en las Secciones I y III, del presente Capítulo, deben incluir cláusulas relativas a:

- I. El monto o capital del préstamo, crédito o financiamiento y, forma de entrega;
- II. La cuantía de los seguros inherentes a la operación durante la vigencia del crédito;
- III. La forma en que se amortizará el adeudo, señalando, en su caso, el número, periodicidad y cuantía de los pagos, y
- IV. Hacer referencia a la subrogación de acreedor o deudor, siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos por la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.

**Artículo 16.** Las Instituciones Financieras deben poner a disposición del Usuario que lo solicite, para su consulta, un ejemplar del Contrato de Adhesión con anterioridad a la celebración del mismo. En los créditos en que el Contrato de Adhesión se eleve a escritura pública, la carátula debe integrarse al respectivo instrumento público como apéndice.

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

**Artículo 17.** Para modificar los Contratos de Adhesión, las Instituciones Financieras deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta o de cualquier 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 Garantizados a la Vivienda y créditos con plazo fijo de vencimiento, las Instituciones 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 Instituciones Financieras;
- II. Nombre del producto o servicio;
- III. Domicilio y teléfono de contacto de las Instituciones Financieras, así como domicilio, teléfono y correo electrónico de la UNE;
- IV. Resumen de todas las modificaciones realizadas;
- 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 Institución Financiera pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

**Artículo 18.** En adición a lo establecido en el primer párrafo del artículo 17 de las presentes Disposiciones, tratándose de modificaciones a Contratos de Adhesión que utilicen como Medio de Disposición una tarjeta de débito o una de crédito, las Instituciones Financieras podrán notificar a sus Usuarios a través de su red de cajeros automáticos.

Para el caso de banca móvil, las Instituciones Financieras deberán enviar al Usuario vía mensajes de texto SMS o al correo electrónico señalado por éste, el aviso mediante el cual se notifique de la modificación al Contrato de Adhesión.

**Artículo 19.** Para cualquier modificación a las Comisiones, las Instituciones 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, así como de créditos garantizados a la vivienda, 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 VI. DE LA TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

**Artículo 20.** Los Usuarios pueden solicitar por escrito, en cualquier sucursal u oficina de las Instituciones 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 las Instituciones Financieras podrán utilizar un mecanismo de verificación de identidad.

Las Instituciones 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 Instituciones Financieras deben:

- I. Cancelar los Medios de Disposición vinculados al Contrato de Adhesión en la fecha de presentación de la solicitud. El Usuario deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha;
- II. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados;
- III. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes;
- IV. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el contrato respectivo;

- V. Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato, excepto por aquellas Comisiones pactadas relativas al pago anticipado de créditos, y
- VI. 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 relacionado entre sí, ofertado en conjunto en beneficio del Usuario, 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 21.** Las Instituciones 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 reciban la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Institución 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 Institución Financiera, informarle que se encuentra a su disposición y determinar 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 Institución Financiera la terminación anticipada del contrato y realice el pago de la totalidad del crédito otorgado, así como de los accesorios generados, la Institución 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, salvo en las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 3 de las presentes Disposiciones.

**Artículo 22.** En los Contratos de Adhesión que documenten Créditos al Consumo distintos a operaciones de arrendamiento financiero, las Instituciones Financieras deben bloquear la línea correspondiente y, en su caso, el Medio de Disposición, 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 Instituciones 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 23.** Con excepción de las operaciones de Crédito Garantizado a la Vivienda, el Usuario podrá convenir por escrito la terminación de operaciones activas, por conducto de otra Institución Financiera que se denominará receptora, la cual, en caso de ser procedente, debe abrir una cuenta a nombre del Usuario y comunicar a la Institución Financiera transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Usuario. La Institución 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 Institución Financiera receptora debe entregar al Usuario el Contrato de Adhesión, carátula y estado de cuenta en los términos establecidos en las presente Disposiciones y confirmarle el pago y cancelación de las operaciones con la Institución Financiera transferente.

La Institución 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 Instituciones Financieras. Los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del

Usuario para dar por terminada la relación contractual con la Institución Financiera transferente, deben ser conservados por la Institución Financiera receptora como evidencia en su expediente, en el que debe en el que conste el mecanismo de verificación de identidad utilizado.

**Artículo 24.** Las operaciones de depósito de dinero a la vista se darán por terminadas en la fecha en que el Usuario lo solicite, siempre y cuando se cubran los adeudos y Comisiones cargados a esa fecha, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Adhesión y se retire el saldo que reporte la Institución de Crédito en ese momento. Una vez realizado el retiro del saldo, las Instituciones Financieras deben proporcionar al Usuario acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

El Usuario podrá solicitar la terminación de operaciones pasivas, por conducto de otra Institución Financiera que se denominará receptora, la cual en caso de resultar procedente debe abrir una cuenta a nombre del Usuario y comunicar a la Institución Financiera transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del cliente, a fin de que se transfieran los recursos a la Institución Financiera receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones, a más tardar al tercer día hábil siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. La operación se dará por terminada una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la Institución de Crédito receptora. Tratándose de operaciones a plazo, la cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

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

Una vez abierta la nueva cuenta y realizada la transferencia de los recursos, la Institución Financiera receptora debe entregar al Usuario el Contrato de Adhesión, carátula y estado de cuenta en los términos establecidos en las presentes Disposiciones.

En caso de que el titular de la operación no reconozca dicha terminación o la transferencia de recursos efectuada, la Institución Financiera receptora debe entregar los recursos con sus respectivos accesorios a la Institución Financiera transferente, dentro de un plazo máximo de tres días hábiles.

**Artículo 25.** En la terminación de operaciones activas o pasivas que el Usuario solicite por conducto de la Institución 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 y pasivas debe señalarse el nombre y firma del funcionario responsable;
- III. En el caso de operaciones pasivas, realizar en el mismo acto en el que se reciban los recursos, el inicio de operaciones;
- IV. En el caso de operaciones pasivas será necesario contar con la autorización de los titulares o cotitulares en su caso;
- V. 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 Institución Financiera transferente;
- VI. 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;
- VII. En el movimiento de recursos entre transferente y receptor, la operación de cargo en una institución y abono en la otra deberá realizarse con la misma fecha valor, y
- VIII. 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 o pasivas que el Usuario solicite por conducto de la Institución Financiera receptora, la Institución Financiera transferente deberá:

- I. Requerir al Usuario confirmación de haber solicitado a la Institución Financiera receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que tenga convenidos con la Institución Financiera transferente;
- II. Dar a conocer a la Institución Financiera receptora, la información respecto al saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación de la operación solicitada por el Usuario;
- III. En el caso de operaciones pasivas, previa confirmación prevista en la fracción I, transferir los recursos objeto de la operación de que se trate a la cuenta que sea indicada por la Institución Financiera receptora, a más tardar al tercer día hábil bancario contado a partir de la recepción de la solicitud;
- IV. Una vez realizado el retiro del saldo, la Institución Financiera transferente deberá renunciar a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación. A partir de la transferencia de los recursos, se extinguen los derechos y obligaciones de los contratos cancelados, y
- V. En el movimiento de recursos entre transferente y receptor, la operación de cargo en una institución y abono en la otra deberá realizarse con la misma fecha valor.

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

**Artículo 27.** Las Instituciones Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, incluyendo sus anexos.

Es obligación de las Instituciones 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.

**Artículo 28.** Las Instituciones Financieras deben remitir a la CONDUSEF para su autorización y previo a su inscripción, los modelos de Contratos de Adhesión de los siguientes productos:

- I. Créditos asociados a una tarjeta de crédito básica;
- II. Contratos de depósito a la vista denominados producto básico de nómina y básico para el público en general;
- III. Contratos de depósito a la vista que tienen como único origen del depósito el pago de salarios, pensiones y demás prestaciones laborales en forma periódica, y
- IV. Contratos de crédito que hayan sido autorizados principalmente con base en el salario del trabajador, o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario.

La CONDUSEF debe resolver la solicitud de autorización dentro del plazo de treinta días naturales. De no recibir las Instituciones Financieras ninguna observación dentro de dicho plazo, el Contrato de Adhesión y sus respectivos anexos se tendrán por autorizados y podrán registrarlos en el RECA.

No se requiere nueva autorización para modificar los Contratos de Adhesión, cuando se otorguen beneficios a los Usuarios o sea para adecuarlos a nuevas disposiciones. En este caso se debe enviar evidencia a la CONDUSEF, cuando ésta así lo requiera, de que se llevó a cabo el procedimiento de modificación de los contratos que tengan con los Usuarios.

Cualquier otra modificación a los Contratos de Adhesión requerirá de la previa autorización de la CONDUSEF.

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

**Artículo 29.** Los conceptos, montos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios que oferten las Instituciones Financieras deben ponerse a disposición del público en forma gratuita en sucursales y oficinas en donde se ofrezcan, de manera visible mediante carteles, listas o cualquier otro medio, incluidos los electrónicos para su impresión, o bien, en folletos impresos, y en el caso de las Instituciones de Crédito deberán coincidir con las registradas ante el Banco de México.

La información sobre los costos y Comisiones a que se refiere este artículo deberá estar disponible mediante una liga ubicada en la página principal de la Institución Financiera, de acuerdo con lo siguiente:

- I. Contenerse en el extremo inferior derecho de la página principal;
- II. La liga se deberá denominar "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos", y
- III. El sitio deberá contener el total de las Comisiones que cobra la Institución Financiera con independencia de la marca con que se oferte.

**Artículo 30.** La información sobre los costos y las Comisiones que las Instituciones 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 Institución 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 Instituciones 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 Elemento de Rendimiento, según corresponda. Las leyendas obligatorias deben escribirse en al menos 8 puntos.

Las Instituciones Financieras que operen cajeros automáticos deben informar en sus pantallas de manera previa las Comisiones que cobran por su uso, en los términos previstos por el Banco de México, a fin de obtener el consentimiento de los Usuarios.

Las Comisiones deben publicarse indicando una sola cantidad o el método de cálculo correspondiente, sin señalar rangos, así como 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 31.** Los estados de cuenta que las Instituciones 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 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 Institución 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 Institución 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 debe 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 que les permitan tener mayor claridad, siempre y cuando cumplan con el contenido mínimo previsto en el presente capítulo;
- III. Acompañar en la forma que indique la CONDUSEF, la información comparativa respecto de indicadores sobre costos o rendimientos (CAT, GAT) tasas de interés y Comisiones que para estos efectos publique el Banco de México, y
- IV. 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 Instituciones Financieras pongan a disposición de los Usuarios la consulta de saldos y movimientos, de conformidad con los contratos respectivos.

**Artículo 32.** Las Instituciones Financieras deben proporcionar copia de los estados de cuenta a los Usuarios que lo soliciten en la oficina o sucursal que les corresponda. En este caso, 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 33.** Los estados de cuenta deben contener, por lo menos:

- I. La denominación social de la Institución 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 Institución 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;
  - c. Nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó el Medio de Disposición, en los términos en que la Institución Financiera lo hubiere recibido, y
  - d. 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, podrán incluir el número de folio o reporte de aclaración;
- VIII. Un aviso que indique: "(nombre de la Institución 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 34.** Los estados de cuenta de operaciones activas, excepto tarjetas de crédito, además de lo previsto en el artículo 33 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El monto o límite de 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 de 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. Tratándose de disposiciones a plazo, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de pago que corresponda, así como al saldo insoluto de principal;

- VII. Para el caso de Créditos Garantizados a la Vivienda, el cálculo del CAT que corresponda al resto de la vigencia del crédito, siempre y cuando el Usuario se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones;
- VIII. La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda, y
- IX. En el caso de operaciones masivas, previstas en el artículo 3, fracciones II y III, de estas Disposiciones, un recuadro, que indique lo siguiente:
  - a. CAT calculado de conformidad a las disposiciones emitidas por Banco de México;
  - b. Tasa de interés ordinaria y moratoria, y
  - c. Intereses cargados en el periodo correspondiente.
- X. Las leyendas a que se refiere el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones que resulten aplicables conforme a la operación celebrada.

**Artículo 35.** Los estados de cuenta de operaciones pasivas, además de lo previsto en el artículo 33 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;
- IV. El saldo mínimo requerido para no generar Comisiones u otro tipo de costo o gasto al Usuario;
- V. La Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) o referencia que se utilice en sustitución de la misma, para recibir transferencias electrónicas o domiciliaciones;
- VI. Un recuadro, que indique lo siguiente:
  - a. GAT, nominal y real, cuando aplique, y
  - b. Interés aplicable o rendimientos.
- VII. Para el caso de depósitos de dinero a la vista, vinculados a una tarjeta de débito, un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos expresados en pesos: retiros en efectivo, Comisiones, otros cargos y saldo, similar a cualquiera de los que se muestran en el Anexo 4 de las presentes Disposiciones, y
- VIII. Tratándose de depósitos bancarios de dinero cualquiera que sea su modalidad de disposición, a que se refiere el artículo 46, fracción I de la Ley de Instituciones de Crédito; o préstamos o créditos otorgados por el cliente a la Institución de Crédito a que se refiere el artículo 46, fracción II de la mencionada Ley, deberá incluirse en los estados de cuenta el logo del IPAB, la dirección de la página electrónica del IPAB y el monto garantizado por éste en UDI.  
  
Tratándose de estados de cuenta que incluyan información de más de una operación o servicio, y existan alguna que no se encuentre garantizada, se deberá incorporar en la sección correspondiente a la misma, una leyenda que indique: "Esta operación no se encuentra garantizada por el IPAB".

Sin perjuicio de lo previsto en el presente artículo, las Instituciones de Crédito deben cumplir con lo estipulado en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**Artículo 36.** Los estados de cuenta relativos a tarjetas de crédito, además de lo previsto en el artículo 33 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El límite de crédito, saldo inicial del periodo y saldo a la fecha de corte;
- II. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos;
- III. 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;
- IV. Tratándose de promociones a plazo fijo con o sin intereses, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de pago que corresponda, así como al saldo insoluto de principal;
- V. La fecha de corte;



- VI. Un recuadro que indique lo siguiente:
  - a. CAT calculado conforme a las disposiciones emitidas por Banco de México;
  - b. Tasa de interés ordinaria y moratoria, y
  - c. Intereses cargados en el periodo correspondiente.
- VII. Los montos correspondientes al pago mínimo, al pago para no generar intereses al pago mínimo más la parte exigible de las promociones sin intereses o, en su caso, al pago fijo;
- VIII. El monto de crédito disponible;
- IX. En su caso, el saldo a favor y la tasa de interés aplicable, en términos de las disposiciones que expida el Banco de México;
- X. La indicación, en caso de que el Usuario decida liquidar únicamente el monto correspondiente al pago mínimo requerido por la Institución Financiera, del tiempo o número de meses que tardaría en cubrir el saldo total bajo el supuesto de que no efectúe consumos o compras adicionales;
- XI. La indicación del monto de los pagos periódicos requeridos para liquidar el saldo total en un plazo de 12 meses, bajo el supuesto de que no se efectúen consumos o compras adicionales, y
- XII. Un gráfico o cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos expresados en pesos: crédito disponible, saldo anterior, cargos, intereses y Comisiones, similar a cualquiera de los que se muestran en el Anexo 5 de las presentes Disposiciones.

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

**Artículo 37.** Las Instituciones Financieras deben emitir Comprobantes de Operación independientemente del medio por el que se realicen las operaciones. En el caso de las operaciones realizadas vía telefónica deberán proporcionar al Usuario un número de folio o clave de confirmación de la operación realizada.

**Artículo 38.** Los Comprobantes de Operación deben contener:

- I. La identificación de la Institución Financiera en donde haya sido efectuada la operación y, cuando se usen Medios de Disposición, la identificación del establecimiento o cajero automático;
- II. La certificación electrónica o folio interno que, mediante una serie de caracteres, permita identificar la operación celebrada por el Usuario;
- III. El monto, fecha y hora de la operación;
- IV. El tipo de operación efectuada;
- V. Los datos que permitan al Usuario identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción;
- VI. Las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Institución Financiera que emita el Comprobante de Operación;
- VII. La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada, salvo de operaciones realizadas por medio de banca por internet, banca móvil y pagos móviles, entendiéndose como tales las operaciones así definidas en las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito" emitidas por la Comisión Nacional Bancaria de Valores, y
- VIII. En las órdenes de pago que no sean originadas y liquidadas en moneda nacional y operaciones de cambio, el monto de la moneda de origen, el tipo de cambio aplicado a la conversión.

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, por causas imputables a las Instituciones Financieras.

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

**Artículo 39.** La publicidad de las Instituciones Financieras, relativa a sus operaciones y servicios, debe:

- I. Concorder 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. Tratándose de Créditos Garantizados a la Vivienda, las Instituciones Financieras deben incluir en la publicidad impresa y la enviada a través de correo electrónico, así como en su página de internet, la siguiente frase: "Es tu derecho solicitar la oferta vinculante para comparar distintas opciones de crédito";
- VI. 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
- VII. Emplear una tipografía de un tamaño y color que facilite su lectura.

**Artículo 40.** 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 41.** 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 Instituciones Financieras deben indicar si la tasa de interés, de rendimiento o de descuento es fija o variable.

**Artículo 42.** 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 Instituciones 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 43.** Las Instituciones 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, radio y cajeros automáticos, 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. En el caso de operaciones pasivas garantizadas por el IPAB, deberán indicar el monto protegido en UDI y un vínculo a la página electrónica de ese Instituto, pudiendo incluir su logotipo.

**Artículo 44.** En el ofrecimiento de productos o servicios financieros por teléfono, al iniciar el contacto con quien conteste, se debe identificar la Institución 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, debe 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 Instituciones 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 45.** Con independencia del medio en que se publicite, tratándose de operaciones de apertura de crédito en cuenta corriente vinculada a una tarjeta de crédito, incluyendo la básica y depósitos a la vista asociados a tarjeta de débito, básico de nómina y básico para el público en general, las Instituciones Financieras deben utilizar folletos informativos que incluyan, en adición al contenido de los artículos 39 y 42 de las presentes Disposiciones, los elementos siguientes:

- I. Descripción general del producto, servicio u operación:
  - a. Nombre comercial del producto en el mercado, así como la denominación y logotipo de la Institución Financiera;
  - b. Requisitos para la contratación, denominación de la unidad monetaria utilizada y la cobertura geográfica, y
  - c. Si la operación que se publicite puede implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, hacerlo del conocimiento de los Usuarios junto con los términos y condiciones del mismo, costos y el concepto, monto y periodicidad de las Comisiones, o el lugar donde podrán consultarse. Además, deben indicar la forma para no aceptar la contratación del producto o servicio adicional ofrecido.
- II. Costos y Comisiones:
  - a. Listado vigente de los montos o porcentaje de las Comisiones directamente relacionadas con el producto o servicio, indicando también concepto y periodicidad.
- III. Riesgos:
  - a. Las leyendas a que se refiere el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones, que resulten aplicables conforme a la operación que se publicite;
  - b. Tratándose de operaciones pasivas garantizadas por el IPAB se debe incluir su logo, la dirección de su página electrónica y el monto protegido, y
  - c. Los números telefónicos y correo electrónico de la UNE de las Instituciones Financieras, así como los teléfonos y página de Internet de la CONDUSEF.

Los folletos a que se refiere este artículo deben estar a disposición del Usuario en las oficinas y sucursales de las Instituciones Financieras, los cuales podrán incluirse en los folletos de Comisiones, siempre y cuando cumplan con lo señalado para ambos.

No será aplicable lo estipulado en el presente artículo a la publicidad de los productos señalados en el primer párrafo de este artículo.

**Artículo 46.** Las Instituciones 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.

Asimismo, dicha página de Internet, cuando resulte aplicable de acuerdo a las operaciones que celebre la Institución Financiera deberá integrar el logo del IPAB, el monto protegido por éste en UDI y un vínculo a su página electrónica. Además, deberá contener un listado de los productos que ofrezcan y que sean garantizados por el IPAB, identificándolos por su nombre comercial.

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 amortizaciones.

Las Instituciones 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.

En las páginas de Internet de las Instituciones Financieras que ofrezcan productos que estén relacionadas con el pago de salarios, pensiones y demás prestaciones laborales en forma periódica o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario debe indicarse a los Usuarios el derecho que tienen de mantener su cuenta de nómina, cuando el patrón determine el cambio de Institución Financiera para la dispersión de nómina e informar de las consecuencias de los créditos relacionados.

#### **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 47.** 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 Instituciones 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 Institución Financiera)”;  
Si la Institución 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. Omitir información de la oferta vinculante;
- IV. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;
- V. 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;
- VI. 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 Instituciones Financieras, clientes o instalaciones, o bien, cuando la negativa de que se trate se funde en disposiciones expresamente previstas en la normativa aplicable;
- VII. Apartarse en la apertura o cancelación de cuentas, o en la prestación de sus servicios, de lo previsto en los contratos y en los manuales de operación correspondientes;
- VIII. Negar la posibilidad de cancelar por teléfono las tarjetas de crédito o débito por robo, extravío o clonación, así como no canalizar, por la vía antes señalada, al Usuario ante la compañía de seguros que corresponda para la cancelación inmediata de los seguros, que la Institución Financiera le hubiere comercializado;
- IX. 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;
- X. Incluir en el documento donde consten obligaciones de las Instituciones Financieras, la liberación de responsabilidades a cargo de ellas, cuando el incumplimiento de dichas obligaciones sea por causas imputables a las mismas;
- XI. Retrasar el trámite para la terminación del contrato sin causa justificada;
- XII. 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;
- XIII. Realizar prácticas que inhiban los pagos anticipados o adelantados, de acuerdo a los términos establecidos en el contrato;
- XIV. 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 Institución 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;

- XV. No contar con avisos donde informen a los Usuarios los horarios en los que podrán realizar diversos tipos de operaciones, o
- XVI. Contactar a sus Usuarios para actualización de datos como pretexto para la comercialización de productos o servicios.

### **CAPÍTULO VIII. DE LA TRANSPARENCIA DE LAS CUENTAS APERTURADAS PARA LA ASISTENCIA DE COMUNIDADES, SECTORES O POBLACIONES AFECTADAS POR CATÁSTROFES NATURALES**

**Artículo 48.** Se entiende por cuenta catastrófica a la cuenta propia que abran las Instituciones de Crédito para captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones, afectadas por una catástrofe natural.

**Artículo 49.** Las Instituciones de Crédito deben informar a la CONDUSEF, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la apertura de la cuenta catastrófica:

- I. El número de la cuenta;
- II. Destino proyectado de los recursos, y
- III. Fechas de inicio y en su caso, de terminación de la captación.

**Artículo 50.** Las Instituciones de Crédito deben enviar a la CONDUSEF por los medios previamente autorizados, un estado de cuenta mensual o trimestral de la cuenta catastrófica según la periodicidad con que ésta se genere.

**Artículo 51.** La CONDUSEF podrá requerir información sobre los instrumentos en que invirtieron los recursos de la cuenta catastrófica y su destino. Dicha información se pondrá a disposición del público en la página de Internet de la CONDUSEF.

Así mismo, las Instituciones de Crédito deben incluir en el portal de inicio de su página de Internet el vínculo al sitio de la página de CONDUSEF, en donde se muestre el detalle de la cuenta catastrófica.

En esta materia, la CONDUSEF promoverá la coordinación de las Instituciones de Crédito con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

### **CAPÍTULO IX. DE LAS SANCIONES**

**Artículo 52.** El incumplimiento de las Instituciones 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, 108 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, y 41, 42 y 43 de la Ley para la Transparencia.

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

**Artículo 53.** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

### **TRANSITORIOS**

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

**SEGUNDO.** No requerirán la autorización señalada en el artículo 28 de las presentes Disposiciones, los Contratos de Adhesión que hubiesen sido autorizados en términos de la "Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras", así como aquellos que se encuentren inscritos en el RECA, a la entrada en vigor de las mismas.

**TERCERO.** A la entrada en vigor de la presente Disposición, dejará de aplicarse a las instituciones de crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, la "Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de agosto de 2010 así como sus modificaciones publicadas en el mismo medio de difusión, el 1 de junio de 2012.

Atentamente

México, D.F., a 24 de octubre 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 1)

**Carátula de Crédito**

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b>			
<b>Tipo de Crédito:</b>			
<b>CAT</b> <b>(Costo Anual Total) (2)</b>	<b>TASA DE INTERES</b> <b>ANUAL ORDINARIA Y</b> <b>MORATORIA (3)</b>	<b>MONTO O LINEA DE</b> <b>CREDITO (4)</b>	<b>MONTO TOTAL A PAGAR O</b> <b>MINIMO A PAGAR (5)</b>
Sin IVA Para fines informativos y de comparación			
<b>PLAZO DEL CREDITO:(6)</b>	<b>(7) Fecha límite de pago:</b>  <b>Fecha de corte:</b>		
<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>• Reposición de tarjeta:</li> <li>• Reclamación improcedente:</li> <li>• Cobranza:</li> <li>Para otras comisiones consulte</li> </ul>	
<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. www.condusef.gob.mx			

## ANEXO 1

**GUIA DE LLENADO DE CARATULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE CREDITO, PRESTAMO 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 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.  
  
Para el caso de tarjeta de crédito se señalarán las tasas aplicables al momento de la apertura.
4. Cantidad que se entrega al Cliente, sin tomar en cuenta intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios). Para el caso de tarjeta de crédito se señalará el límite de crédito autorizado al Usuario al momento de la apertura.
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). Mínimo a Pagar es, para el caso de tarjeta de crédito, la cantidad en términos porcentuales que el Cliente deberá cubrir para no caer en morosidad, en este caso, deben incluir la metodología de cálculo para determinar dicho concepto.
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 período 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:
  - Anualidad
  - Apertura
  - Cobranza
  - Prepago
  - Reclamación improcedente
  - Reposición de tarjetaSi 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.
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 Institución 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 Depósito**

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b> <b>Tipo de Operación:</b>			
<b>TASA DE INTERES(2)</b>	<b>GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT (3)</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES (4)</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de cuenta</li> <li>• Transferencia Interbancaria</li> <li>• Consulta saldo vía Internet</li> <li>• Reposición de tarjeta por robo o</li> <li>• Extravío</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cajeros Propios</li> <li>• Retiro</li> <li>• Consulta de saldo</li> </ul> Para otras comisiones consulte
<b>MEDIOS DE DISPOSICION (5)</b>		<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (6)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Tarjeta</li> <li>o Chequera</li> <li>o Banca Electrónica</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cajeros automáticos</li> <li>o Ventanilla</li> <li>o Comercios afiliados</li> <li>o Comisionistas bancarios</li> </ul>	
<b>ESTADO DE CUENTA(7)</b> Enviar a: domicilio ____ Consulta: vía internet ____ Envío por correo electrónico ____			
<b>Logo del IPAB (en su caso)</b> <b>Producto garantizado por el IPAB hasta por 400 mil UDI <a href="http://www.ipab.org.mx">www.ipab.org.mx</a>(8)</b>			
<b>Aclaraciones y reclamaciones: (9)</b> Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Teléfono: _____ Correo electrónico: Página de Internet:			
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)</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 2****GUIA DE LLENADO DE CARATULA 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 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 interbancaria
  - Consulta de saldo vía internet
  - Reposición de tarjeta por robo o extravío
  - Retiro en cajero propio
  - Consulta de saldo en cajero propio
 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.
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. Se debe identificar a los titulares garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
9. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
10. 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 3)

**Carátula Cuentas de Bajo Riesgo Nivel 1**

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b> Tipo de Operación:				
<b>(2) Medio(s) de disposición:</b> Fecha de Vencimiento:				
<b>TASA DE INTERÉS (3)</b>	<b>COMISIONES APLICABLES (5)</b>			
GAT (4)	CONCEPTO	MONTO	PERIODICIDAD	VIGENCIA A PARTIR DE:
Las modificaciones a estas comisiones se notificarán mediante: _____				
<b>USO, DISPOSICIÓN O RETIRO (6)</b>				
<b>Este producto es de uso exclusivo dentro del territorio nacional</b>				
<input type="checkbox"/> Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> Ventanillas de Sucursales	<input type="checkbox"/> Comercios afiliados <input type="checkbox"/> Comisionistas bancarios <input type="checkbox"/> Otros (indicar) _____			
<b>DEPÓSITO O ABONOS (7)</b>				
<b>Límite de saldo máximo de _____ y de abonos en un mes de _____</b>				
Por medio de: <input type="checkbox"/> Transferencia <input type="checkbox"/> Cheques <input type="checkbox"/> Efectivo	En: <input type="checkbox"/> Sucursales <input type="checkbox"/> Comisionistas <input type="checkbox"/> Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> Otros (indicar) _____			
<b>Para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos deberá indicar: _____</b>				
<b>CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS EN: (8)</b>				
<input type="checkbox"/> Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> Sucursales <input type="checkbox"/> Comisionistas <input type="checkbox"/> Otros (indicar)				
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA SU USO:</b>				
<b>Producto garantizado por el IPAB hasta por 400 mil UDI <a href="http://www.ipab.org.mx">www.ipab.org.mx</a> (8)</b>				
<b>Aclaraciones, reportes y reclamaciones: (9)</b>				
<b>Para reportar cualquier mal funcionamiento de la tarjeta de débito y, en su caso, el robo o extravío; así como para solicitar aclaraciones y para obtener la devolución de los recursos, deberá: _____</b> Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Teléfono: _____ Correo electrónico: Página de Internet:				
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)</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 3****GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA RESPECTO DE CUENTAS DE BAJO RIESGO NIVEL 1**

1. Nombre del producto en el mercado.

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

2. Forma en la que se presenta la tarjeta de débito (plástica, calcomanía, microcircuito u otra), y su fecha de expiración.

3. Indicar la tasa de interés anual que, en su caso, genere el saldo.

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".

4. La Ganancia Anual Total (GAT, nominal y real). Este recuadro se incluirá únicamente cuando sea aplicable al producto de acuerdo a las disposiciones del Banco de México.

5. Indicar los conceptos, montos, periodicidad y fecha de entrada en vigor de las comisiones que, en su caso, se cobren, así como el mecanismo mediante el cual se darán a conocer las modificaciones a tales comisiones. Si no aplica ninguna comisión, se puede eliminar el cuadro.

6. Seleccionar los medios para hacer uso, disposiciones o retiros de recursos.

7. Seleccionar los medios para recibir abonos y los límites de operación, indicando los mecanismos e información que debe proporcionar o utilizar el Cliente para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos.

8. Seleccionar los mecanismos para consultar el saldo y, en su caso, los movimientos.

9. Indicar los procedimientos para reportar cualquier mal funcionamiento de la tarjeta de débito y, en su caso, el robo o extravío; así como para solicitar aclaraciones y para obtener la devolución de los recursos. Así como los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.

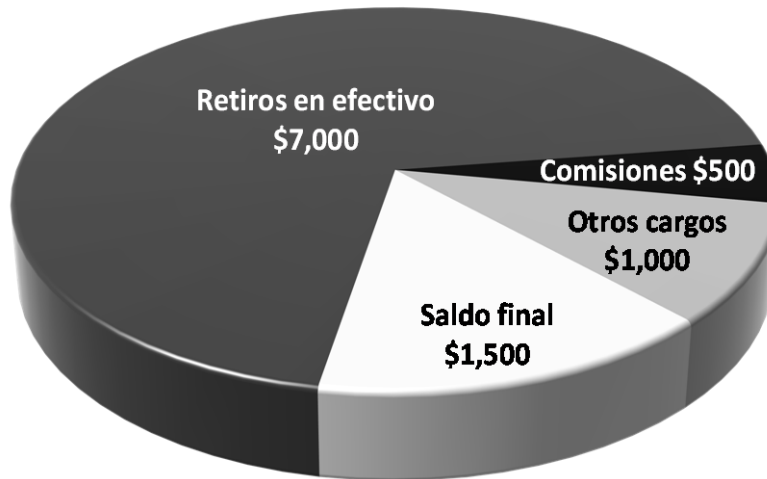
10. Se deberá incluir el número corto de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

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

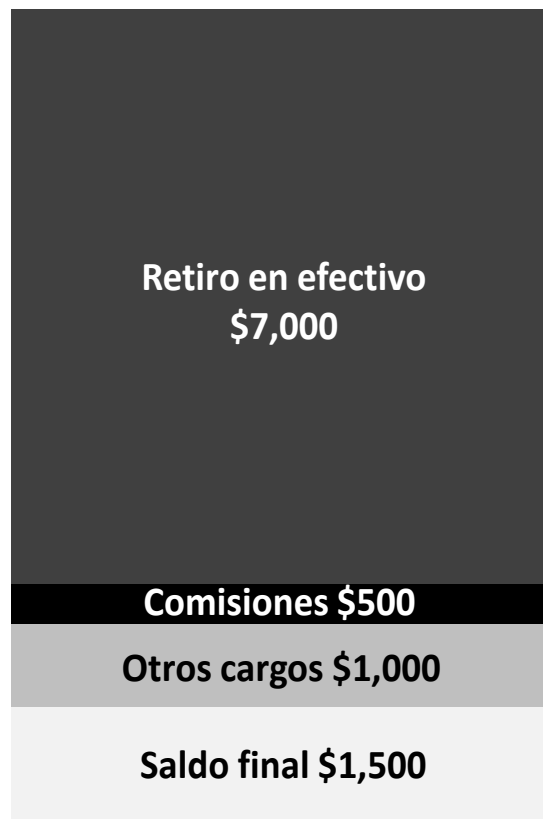
(Anexo 4)

Ejemplos de gráfico o cuadro en el estado de cuenta de depósitos de dinero a la vista vinculados a una tarjeta de débito.

**(Saldo inicial de \$10,000.00)**



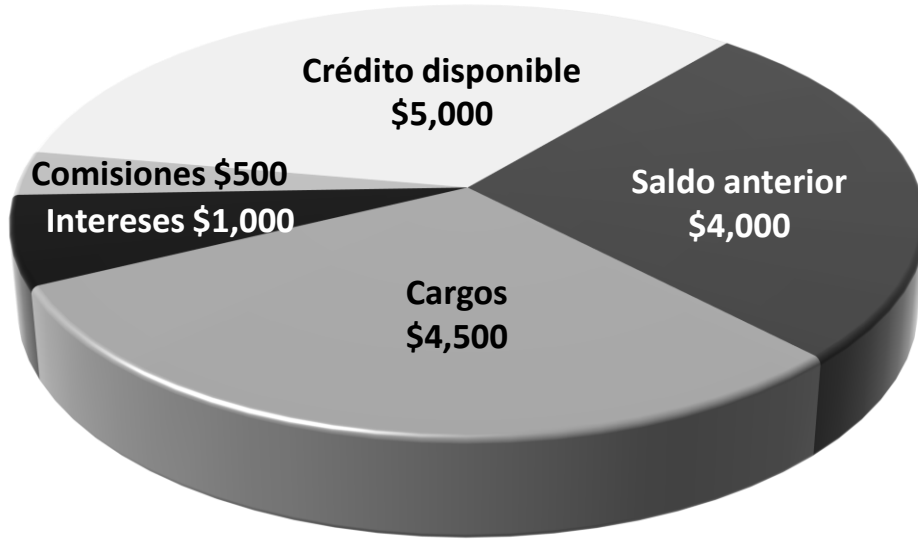
**(Saldo inicial de \$10,000.00)**



(Anexo 5)

Ejemplos de gráfico o cuadro en el estado de cuenta de tarjeta de crédito.

**(Línea de Crédito de \$15,000.00)**



**(Línea de Crédito de \$15,000.00)**

