

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

DISPOSICIONES de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

ÓSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1o., 4o., 11, fracciones XV, XVIII, XIX, XXVIII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XLI y XLII; 16, 26, fracciones I, II, IV, VIII y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 7, 11, 11 Bis 1, 12, 13, 15, 23 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; así como 1 y 10, primer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

- I. Que el 9 de marzo de 2018 se emitió el Decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley del Mercado de Valores, de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y, de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, con el fin de regular e incorporar al Sistema Financiero Mexicano a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- II. Que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, previo al Decreto mencionado en el considerando anterior, contaba con facultades en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general que regularan a las Instituciones Financieras sus contratos de adhesión, estados de cuenta, comprobantes de operación, publicidad, así como las actividades que se apartan de las sanas prácticas. Por lo anterior, y en virtud de que las Instituciones de Tecnología Financiera a partir de marzo de 2018 forman parte del Sistema Financiero Mexicano, esta Comisión Nacional debe emitir la normativa secundaria que regule la transparencia en los servicios y productos que ofrecerán al público.
- III. 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 Tecnología Financiera, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- IV. Que para emitir las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, la CONDUSEF eliminó dos obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, previstas en disposiciones emitidas por la propia Comisión Nacional, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, y en el "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo".
- V. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/119/06 del 7 de mayo de 2019, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL DE LA CONDUSEF EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y SANAS PRÁCTICAS APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES COMUNES.

SECCIÓN I. DEL OBJETO Y DEFINICIONES.

Artículo 1. Las presentes Disposiciones tienen por objeto regular a las Instituciones de Tecnología Financiera en materia de:

- I. Contratos de Adhesión;
- II. Terminación de operaciones que hayan sido celebradas mediante Contratos de Adhesión;
- III. La información actualizada relativa a montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones;
- IV. Estados de Cuenta y Estados de Operación;
- V. Comprobantes de Operación;
- VI. Publicidad que realicen sobre las características de sus productos y servicios;
- VII. Plataformas que utilicen para ofrecer sus productos y servicios financieros con sus Usuarios, y
- VIII. Actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones por parte de las Instituciones de Tecnología Financiera.

Artículo 2. Para los efectos de las presentes Disposiciones, en singular o plural, se entiende por:

- I. **Cláusula Abusiva:** A las que se refieren las Disposiciones de Carácter General emitidas por CONDUSEF;
- II. **CLABE:** Identificador único denominado “Clave Básica Estandarizada”, el cual se asignará a cada una de las cuentas de fondos de pago electrónico, de conformidad con la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México;
- III. **Comisión:** A cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que las Instituciones de Tecnología Financiera cobren a los Usuarios, por las operaciones, incluidos los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;
- IV. **Comprobante de Operación:** Al documento físico o electrónico que acredite la realización de operaciones, como pueden ser las evidencias de depósito, retiro, disposición, pago, consulta de saldo y movimientos, etc., que sea emitido y puesto a disposición por cualquier medio, incluida la Plataforma utilizada por las Instituciones de Tecnología Financiera;
- V. **CONDUSEF:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- VI. **Contrato de Adhesión:** Al documento elaborado unilateralmente por las Instituciones de Tecnología Financiera para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleven a cabo con los Usuarios, en el entendido de que estos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones;
- VII. **Disposiciones:** A las presentes Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera;
- VIII. **Estado de Cuenta o Estado de Operación:** Estado de Cuenta es el documento emitido por las Instituciones de Tecnología Financiera que informa sobre el estado que guardan las operaciones y servicios contratados por los Usuarios con las mismas. Estado de Operación es el documento que las instituciones de financiamiento colectivo entreguen a los inversionistas. De conformidad con el artículo 13 de la Ley para la Transparencia y con el artículo 59 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- IX. **Firma Autógrafa Digitalizada:** A los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la instrucción de alguna operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;

- X. **Firma Electrónica Avanzada:** Al certificado digital con el que deben contar las personas físicas y morales, conforme a lo dispuesto por el artículo 17-D del Código Fiscal de la Federación;
- XI. **Instituciones de Tecnología Financiera:** A las Instituciones de Financiamiento Colectivo y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, de acuerdo a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;
- XII. **Internet:** A la red informática de comunicación mundial;
- XIII. **Ley para la Transparencia:** A la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XIV. **Medio de Disposición:** A los que se refiere la fracción XII del artículo 3 de la Ley para la Transparencia;
- XV. **Plataforma:** A las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de Internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital que las Instituciones de Tecnología Financiera utilicen para operar con sus Usuarios;
- XVI. **RECA:** Al Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia;
- XVII. **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;
- XVIII. **Términos y Condiciones de uso de la Plataforma:** A las bases legales y manifestaciones que las Instituciones de Tecnología Financiera establecen con los Usuarios a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de Internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital en un formato especial para la celebración de operaciones, actividades o servicios de éstas;
- XIX. **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;
- XX. **UNE:** A la Unidad Especializada de las Instituciones de Tecnología Financiera que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios, y
- XXI. **Usuario:** A la persona física o moral que contrata o realiza alguna operación con una Institución de Tecnología Financiera, así como la que contrata o utiliza los servicios de Instituciones de Tecnología Financiera o de sociedades autorizadas para operar con modelos novedosos.

SECCIÓN II. DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA.

Artículo 3. Los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma que las Instituciones de Tecnología Financiera utilicen, deben contener lo siguiente:

- I. Una explicación detallada de los usos y restricciones de la Plataforma;
- II. Precisar la responsabilidad del Usuario respecto a las claves de acceso a la Plataforma, así como precisar el procedimiento que debe seguir en caso de robo, extravió u olvido de las mismas;
- III. Los horarios de disponibilidad de las operaciones y servicios ofrecidos en la Plataforma, y
- IV. Señalar los medios a través de los cuales se hará del conocimiento de los Usuarios las opciones de continuidad del servicio cuando se presenten fallas en la Plataforma que utiliza la Institución de Tecnología Financiera.

Así mismo, las Instituciones de Tecnología Financiera deberán hacer del conocimiento de la CONDUSEF cuando se presenten fallas en la Plataforma, mediante correo electrónico remitido a la cuenta suptech@condusef.gob.mx, debiéndose generar un acuse de recibo electrónico, siempre que estas interrupciones presenten una duración de al menos veinticuatro horas.

La notificación señalada deberá contener la fecha y hora de inicio de la falla; la indicación de si continúa o, en su caso, si ha concluido; así como una explicación del tipo de afectación y el plazo en que estará resuelta.

Lo anterior, a efecto de que la CONDUSEF informe a los Usuarios a través de los medios que estime convenientes y, en su caso, pueda atender las consultas y las reclamaciones de los Usuarios de la Institución de Tecnología Financiera.

CAPÍTULO II. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.**SECCIÓN I. DISPOSICIONES COMUNES.**

Artículo 4. 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 UDIS, al momento de celebrar el contrato:

- I. El financiamiento colectivo de deuda, de capital y de copropiedad o regalías, respecto a las operaciones realizadas por la Institución de Tecnología Financiera con los inversionistas y solicitantes, y
- II. Las cuentas de fondos de pago electrónico.

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

Artículo 5. Los Contratos de Adhesión deben reunir los siguientes requisitos de forma:

- I. Estar redactados en idioma español y evitar el uso de tecnicismos y extranjerismos, en caso de que sea necesario utilizarlos, se deberá explicar su significado dentro del mismo cuerpo del documento;
- II. Utilizar una tipografía de al menos 8 puntos, en caso de que el Usuario opte por imprimirlo desde la Plataforma. En adición, la presentación visual de texto y las imágenes de texto del Contrato de Adhesión en la Plataforma debe tener un contraste de al menos 7:1.

A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento sin que se pierdan el contenido o la funcionalidad.

- III. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y
- IV. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, deben incluir una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Instituciones de Tecnología Financiera 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 la Plataforma utilizada por la Institución de Tecnología Financiera.

Artículo 6. Los Contratos de Adhesión deben contener:

- I. La descripción detallada de la operación, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes;
- II. Los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma que utiliza la Institución de Tecnología Financiera para soportar sus operaciones o el nombre y el lugar donde podrán consultarse;
- III. La denominación social, domicilio y la dirección en Internet de la Institución de Tecnología Financiera;
- IV. El nombre completo del Usuario, mismo que podrá recabarse a través del uso de formularios previstos en la Plataforma;
- V. Las Comisiones, de acuerdo con lo siguiente:
 - a. El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrá incluirse en la carátula prevista en el artículo 7 de las presentes Disposiciones.
- 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, y
 - d. El número vigente y completo de inscripción en el RECA, así como la fecha y hora de celebración o de firma.
- VII. Los servicios de atención al Usuario:
- a. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, así como los lugares y medios pactados para realizarlas;
 - b. 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;
 - c. Los datos de contacto de la UNE, incluidos correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones y, en su caso número telefónico;
 - d. Indicar el lugar donde podrán consultarse las cuentas que la Institución de Tecnología Financiera mantenga activas en redes sociales de Internet, en caso de contar con las mismas;
 - e. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Instituciones de Tecnología Financiera cualquier cambio en dichos datos, y
 - f. Señalar los medios de comunicación oficial entre la Institución de Tecnología Financiera y el Usuario, en caso de fallas en su plataforma, actualización de datos y avisos de movimientos inusuales.
- VIII. Las indicaciones, en el texto del contrato, respecto a lo siguiente:
- a. La entrega electrónica a través del medio pactado o la puesta a disposición en la Plataforma, de un ejemplar del Contrato de Adhesión celebrado, acompañado de todos sus anexos al momento de la celebración de la operación;
 - b. La carátula a que se refiere el artículo 6 de las presentes Disposiciones, la cual forma parte integrante del Contrato de Adhesión;
 - c. La obligación de la Institución de Tecnología Financiera de validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos de manera digital por parte del Usuario, y
 - d. Que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuarios que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Institución de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las Institución de Tecnología Financiera o por algún Usuario frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

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

Artículo 7. Las Instituciones de Tecnología Financiera deben entregar o poner a disposición en la Plataforma junto con el Contrato de Adhesión, una carátula por cada producto contratado. Dicha carátula reunirá los siguientes requisitos:

- I. Estar contenida en el máximo de una página, en tipografía de al menos 8 puntos, en caso de que el Usuario opte por imprimirlo desde la Plataforma. En adición, la presentación visual de texto y las imágenes de texto de la carátula en la Plataforma debe tener una relación de contraste de, al menos, 7:1.
A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento sin que se pierdan el contenido o la funcionalidad;
- II. Ser personalizada a cada Usuario y contener la información actualizada al momento de la contratación. Además, deberá ser congruente con los términos y características previstos en el Contrato de Adhesión;
- 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 y 3, sin agregar o eliminar información, o remitir a otro documento excepto cuando lo permita la guía de llenado contenida en el propio Anexo, de tal forma que se permita al Usuario comparar los servicios ofrecidos por diversas Instituciones de Tecnología Financiera, e

- IV. Incorporar, cuando apliquen, las siguientes leyendas de advertencia respecto a:
- a. Recursos no garantizados: “Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con (nombre de la Institución de Tecnología Financiera) no se encuentran garantizados por ninguna autoridad”;
 - b. Para operaciones de financiamiento colectivo: “Los rendimientos de esta inversión son estimados y no están asegurados”;
 - c. Para operaciones de financiamiento colectivo de capital: “Invertir en empresas de reciente creación implica un alto riesgo, podría perder su inversión totalmente y no recibir rendimiento alguno”.
 - d. Para cuentas de fondos de pago electrónico: “Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos”, y
 - e. Para operaciones realizadas con activos virtuales: “El activo virtual no es moneda de curso legal y no está respaldado por el Gobierno Federal, ni por el Banco de México.”
“El valor del activo virtual está sujeto a volatilidad.”
“Recuerda que existen riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude inherentes a los activos virtuales.”

En productos de crédito, financiamiento, factoraje financiero y arrendamiento, cuando aplique:

- a. Tasas de interés variable: “Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar”;
- b. Comisiones que correspondan a penalidades para el Usuario y los supuestos en que son aplicables: “Incumplir tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios”;
- c. Exceder la capacidad de pago: “Contratar créditos que excedan tu capacidad de pago afecta tu historial crediticio”;
- d. Avalista, obligado solidario o coacreditado: “El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal por el total del pago frente a la Institución de Financiamiento Colectivo”, y
- e. Crédito en moneda extranjera, UDI u otras variables: “Los montos a pagar de este crédito varían conforme al comportamiento de la moneda o índice de referencia en que se encuentra”.

Artículo 8. Los Contratos de Adhesión de las Instituciones de Tecnología Financiera, para su formalización, requieren del consentimiento expreso del Usuario a través de una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto. Queda prohibido que la aceptación de los Contratos de Adhesión se realice a través de consentimiento tácito.

Las Instituciones de Tecnología Financiera podrán utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos para permitir el uso de la Firma Electrónica Avanzada o cualquier otra forma de autenticación para dar acceso a los Usuarios a su Plataforma.

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 una o más operaciones, productos o servicios relacionados entre sí ofertados en conjunto en beneficio del Usuario, es obligación de las Instituciones de Tecnología Financiera entregar o poner a disposición del Usuario en la Plataforma toda la información referente de cada operación, producto o servicio que integra este conjunto, para lo cual proporcionarán al momento de la contratación, por lo menos, los Contratos de Adhesión y sus respectivas carátulas vigentes, publicidad e información de Comisiones. En todo caso, se deberá contar con el consentimiento expreso del Usuario, a través de una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto, para contratar los productos o servicios que integren este conjunto, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Usuario contratar éstos a través de un tercero independiente.

Artículo 9. Las Instituciones de Tecnología Financiera deben incluir en sus Contratos de Adhesión, la forma en la que proporcionarán a los Usuarios de manera gratuita información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios financieros contratados, tales como el envío de notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros.

Artículo 10. Las Instituciones de Tecnología Financiera deberán contar con ejemplares vigentes de los formatos de los Contratos de Adhesión registrados en el RECA disponibles para consulta e impresión a través de la Plataforma que utilicen.

Así mismo, deben entregar a los Usuarios, por cualquiera de los medios previamente convenidos, incluidos los electrónicos, un ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado y de los documentos que formen parte integrante del mismo.

Artículo 11. Las Instituciones de Tecnología Financiera, para poder enviar publicidad al Usuario o para utilizar la información de este con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole, deben obtener la previa autorización del Usuario, a través de su consentimiento expreso independiente al del Contrato de Adhesión de servicios o productos.

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

Las Instituciones de Tecnología Financiera 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 de Tecnología Financiera 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 expreso a través de una Firma Electrónica Avanzada o una Firma Autógrafa Digitalizada y de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

SECCIÓN II. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO.

Artículo 12. Las Instituciones de Financiamiento Colectivo, en los Contratos de Adhesión de comisión mercantil o mandato que utilicen con los inversionistas en las operaciones de financiamiento colectivo, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben establecer lo siguiente:

- I. El tipo de financiamiento colectivo que puede realizarse en la Plataforma. En caso de que se ofrezcan diversos tipos de financiamiento colectivo, deberán señalar cada uno, separando claramente las condiciones y términos de cada uno de ellos;
- II. El lugar donde podrá consultarse la descripción detallada del financiamiento, objeto o proyectos del financiamiento colectivo;
- III. Especificar si las operaciones se realizarán en moneda nacional, extranjera o en activos virtuales, en apego a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México;
- IV. Señalar que el formulario para la obtención de la constancia electrónica de conocimiento de riesgos, a que se refieren las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera en donde se informa al Usuario los riesgos a que está sujeta su inversión, es parte integrante del Contrato de Adhesión;
- V. El monto total solicitado para el proyecto a financiar y el monto de los recursos que aportará el inversionista, así como los medios a través de los cuales se recibirá la inversión, o en su caso, el lugar donde podrán consultarse;
- VI. La fecha de pago del capital invertido, en caso de que no exista una fecha de vencimiento, el proceso para que el Usuario solicite los recursos invertidos, así como los Medios de Disposición de los mismos;

- VII. La metodología para el cálculo de los rendimientos, así como la periodicidad para el pago de los mismos y los medios de disposición de los mismos, ya sea que se entreguen de forma periódica o al final del proyecto o financiamiento. En caso de que se entreguen de forma periódica, deberán señalar la fecha de corte para el cálculo de los rendimientos generados o el documento donde pueden consultarse;
- VIII. La designación de beneficiarios del inversionista y sus datos de identificación y localización, así como el procedimiento para que éste pueda cambiar a los beneficiarios. La designación puede consignarse en documento adjunto al contrato de adhesión para facilitar su modificación;
- IX. El medio por el que se darán a conocer los criterios de selección de los solicitantes y proyectos objeto de financiamiento; la información y documentación que se analiza para tales efectos y las actividades que realiza para verificar la veracidad de dicha información y documentación, incluyendo si cuentan con otro financiamiento colectivo obtenido en la misma u otra Institución de Financiamiento Colectivo;
- X. Los medios y periodicidad en los que se informará el comportamiento del financiamiento, objeto o proyecto sujeto a financiamiento colectivo, además del Estado de Operación;
- XI. La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones de Tecnología Financiera proporcionarán o pondrán a disposición de los Usuarios el Estado de Operación respectivo;
- XII. La posibilidad y condiciones para que el Usuario, siempre que no se haya hecho entrega de los recursos a los solicitantes o no se haya cerrado el periodo de oferta del proyecto, retire sin responsabilidad para el mismo, los recursos destinados a una inversión, sin restricción o cargo alguno;
- XIII. El procedimiento de terminación por parte de la Institución de Tecnología Financiera, señalando las causales de terminación y el plazo para hacer del conocimiento al Usuario la terminación del Contrato de Adhesión;
- XIV. Señalar el medio a través del cual se informarán a los Usuarios, dentro de los diez días hábiles siguientes, la realización de actos de cobranza y representación relacionados con la comisión mercantil o mandato;
- XV. El plazo en el que se efectuará la entrega, o bien, la ejecución de las gestiones necesarias para que se entreguen los recursos a los que tengan derecho los Inversionistas cuando:
 - a. No se hubiere obtenido el monto requerido para celebrar la operación al término del plazo de solicitud de financiamiento colectivo;
 - b. En caso de así pactarse, cuando el solicitante no hubiere confirmado la celebración de la operación al término del plazo de solicitud de financiamiento colectivo, y
 - c. El solicitante realice los pagos correspondientes por las operaciones efectuadas.
- XVI. Las acciones que llevará a cabo, por sí o a través de terceros, para realizar la cobranza extrajudicial, así como los alcances y objetivos que se pretenden con dicha gestión, incluyendo la resolución de controversias por la vía conciliatoria o de arbitraje.

Artículo 13. En el caso de financiamiento colectivo de deuda, el Contrato de Adhesión debe establecer el cobro de una proporción de las Comisiones, sujeto a la condición de que se llevé a cabo la liquidación del financiamiento o el desempeño del proyecto en los términos pactados o en su caso, cualquier otro esquema de conformidad con lo previsto en la fracción VIII del artículo 18 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Además, deberán señalar la tasa de interés esperada de cada inversión realizada por el Usuario en términos anuales simples o el lugar donde podrá consultarse e indicar que las tasas de interés son esperadas.

Artículo 14. En caso de que la comisión mercantil o el mandato tenga como objeto invertir de manera automática los recursos, señalar la forma en que se recabará el consentimiento expreso del Usuario, ya sea a través de una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto, mismo que deberá ser independiente al del Contrato de Adhesión.

Asimismo, deberá indicarse la forma y medios para presentar la solicitud de revocación, bastando para que surta efectos inmediatos la simple solicitud, a través de los medios previamente pactados.

Artículo 15. Las Instituciones de Financiamiento Colectivo tienen prohibido invertir los recursos de los inversionistas en proyectos que no hayan sido consentidos expresamente por el Usuario de manera previa, salvo lo previsto en el artículo anterior.

Artículo 16. Los Contratos de Adhesión de crédito, préstamo o financiamiento en los que las Instituciones de Financiamiento Colectivo celebren, con carácter de comisionistas o mandatarios, con los solicitantes en las operaciones de financiamiento colectivo de deuda, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben contener lo siguiente:

- I. El nombre del avalista, obligado solidario, o coacreditado, en su caso;
- II. La fecha de corte para el cálculo de intereses o el documento, que forma parte integrante del Contrato de Adhesión, donde podrán consultarse; así como la forma en que se entregará el crédito;
- III. Las tasas de interés expresadas en términos anuales simples, señalando si son fijas o variables.
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;
- IV. La metodología de cálculo de los intereses ordinarios y moratorios;
- V. La periodicidad y fecha límite de pago o el documento, que forma parte integrante del Contrato de Adhesión, donde podrán 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;
- VI. Los casos en que puede aumentarse el límite de financiamiento en créditos en cuenta corriente, estableciendo la obligación de que el Usuario lo autorice previamente;
- VII. En caso de que se determine disminuir la línea de crédito no comprometida otorgada en créditos revolventes, se deberá notificar al Usuario en el siguiente Estado de Operaciones o a través de cualquiera de los medios pactados en el Contrato de Adhesión;
- VIII. Los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados;
- IX. Los medios de pago permitidos y las fechas de acreditación de los pagos;
- X. 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;
- XI. 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";
- XII. La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones de Tecnología Financiera proporcionarán o pondrán a disposición el Estado de Cuenta respectivo;
- XIII. Especificar si las operaciones se realizarán en moneda nacional, extranjera o activos virtuales, y
- XIV. La indicación de que al momento de la celebración de la operación se le entregó, por el medio previamente convenido, la tabla de amortización al Usuario y que la misma forma parte integrante del Contrato de Adhesión.

Artículo 17. Las Instituciones de Financiamiento Colectivo, deben entregar con los Contratos de Adhesión de crédito, préstamo o financiamiento que utilicen con los solicitantes en las operaciones de financiamiento colectivo de deuda, la tabla de amortización actualizada, misma que formará parte integrante del Contrato de Adhesión, que incluya el saldo insoluto del principal, el número, periodicidad y cuantía de los pagos, así como las primas de los seguros, en su caso; desglosando cada uno de los conceptos aplicables, salvo cuando se trate de créditos en cuenta corriente o créditos con un solo pago.

Las tablas de amortización deben contener como mínimo:

- I. Los datos de identificación del Usuario y del crédito,
- II. Su fecha de elaboración;
- III. Para cada uno de los períodos, al menos los conceptos siguientes:
 - a) Fecha o número del período;
 - b) Importe para abono al principal;

- c) Monto de intereses ordinarios;
 - d) En su caso, el IVA de los intereses;
 - e) En su caso, el monto de las Comisiones;
 - f) En su caso, las primas de los seguros; desglosando cada uno que aplique;
 - g) En su caso, las bonificaciones que recibirá el Usuario al cumplir las condiciones establecidas en el Contrato de Adhesión respectivo;
 - h) La cantidad total que el Usuario deberá pagar en el período, suma de los incisos b) al g), y
 - i) El saldo insoluto del período de que se trate, el cual se determinará restando al saldo insoluto del período inmediato anterior, el importe del abono al principal a que se refiere el inciso b).
- IV. El monto total a pagar que resulte de sumar todos los pagos periódicos a que hace referencia el inciso h) de la fracción III anterior.

Tratándose de créditos a tasa variable o en los que por su naturaleza alguno de los conceptos referidos en la fracción III anterior pudieran modificarse durante su vigencia, las Instituciones de Financiamiento Colectivo deberán tomar el valor del concepto de que se trate vigente en la fecha en que se realice la tabla de amortización, asumiendo que dicho valor no cambiará durante la vigencia del crédito. Asimismo, las Instituciones de Financiamiento Colectivo deberán señalar expresamente cuales conceptos podrán estar sujetos a variación.

Las instituciones de financiamiento colectivo tienen prohibido que a través de sus Plataformas se otorguen créditos que no hayan sido consentidos expresamente por el Usuario de manera previa a través de una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto.

Artículo 18. En operaciones de financiamiento colectivo de deuda, los Contratos de Adhesión, que tengan por objeto otorgar factoraje financiero que celebren las Instituciones de Tecnología Financiera, con carácter de comisionistas o mandatarios, con los solicitantes, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben contener lo siguiente:

- I. La denominación o razón social del factorado o el lugar donde pueden consultarse;
- II. Los datos necesarios para identificar los derechos de crédito objeto del factoraje financiero, así como los importes y fecha de vencimiento de los mismos o el documento donde podrán consultarse;
- III. El nombre del avalista, obligado solidario, o coacreditado, en su caso;
- IV. La fecha de corte para el cálculo de intereses o el documento donde podrán consultarse, así como la forma en que se entregarán los recursos y los medios de pago;
- V. Las tasas de interés o de descuento expresadas en términos anuales simples;
- VI. La metodología de cálculo de intereses o descuento;
- VII. La periodicidad y fecha límite de pago o el documento en el cual podrá consultarse;
- VIII. 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;
- IX. La responsabilidad en caso de pérdida de los títulos de crédito;
- X. Los medios de pago y las fechas de acreditación de los mismos;
- XI. Especificar si las operaciones se realizarán en moneda nacional, extranjera o activos virtuales, así como el procedimiento para determinar su equivalencia en moneda nacional, y
- XII. La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones de Tecnología Financiera proporcionarán o pondrán a disposición el Estado de Cuenta.

Artículo 19. En operaciones de financiamiento colectivo de deuda, los Contratos de Adhesión, que tengan por objeto otorgar arrendamiento financiero que celebren las Instituciones de Tecnología Financiera, con carácter de comisionistas o mandatarios, con los solicitantes, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben contener lo siguiente:

- I. Señalar la descripción del bien arrendado, así como el destino y uso del mismo;
- II. La responsabilidad sobre la conservación de los bienes;

- III. Indicar la opción terminal del arrendamiento financiero;
- IV. El nombre del avalista, obligado solidario, o coacreditado, en su caso;
- V. La fecha de corte para el cálculo de intereses o el documento donde podrán consultarse, así como la forma en que se entregarán los recursos;
- VI. Los medios de pago y las fechas de acreditación de los mismos;
- VII. Las tasas de interés expresadas en términos anuales simples, señalando si son fijas o variables;
- VIII. La metodología de cálculo de intereses ordinarios y moratorios;
- IX. La periodicidad y fecha límite de pago o el documento 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;
- X. La indicación de que el pago de los intereses no puede ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos;
- XI. La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones de Tecnología Financiera proporcionarán o pondrán a disposición el Estado de Cuenta, y
- XII. Especificar si las operaciones se realizarán en moneda nacional, extranjera o activos virtuales, así como el procedimiento para determinar su equivalencia en moneda nacional.

Artículo 20. Los Contratos de Adhesión que documenten operaciones de préstamo, crédito, financiamiento, factoraje financiero y arrendamiento financiero en las que establezcan múltiples garantías, deben precisar el orden de ejecución de las mismas.

SECCIÓN III. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

Artículo 21. Los Contratos de Adhesión de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico que las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos utilicen con los Usuarios, además de lo dispuesto en la Sección I, del presente Capítulo, deben contener lo siguiente:

- I. El número de cuenta de fondos de pago electrónico del Usuario y la CLABE de la misma;
- II. Los Medios de Disposición vinculados con el fondo de pago electrónico y la mención de los medios de depósito y la fecha de acreditación de los mismos;
- III. Indicar la obligación de la Institución de Fondos de Pagos Electrónicos de reembolsar al Usuario, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional o, en su caso, activos virtuales equivalentes al valor de los fondos de pago electrónico emitidos de que dicho Usuario disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado;
- IV. La designación de beneficiarios y sus datos de identificación y localización, así como el procedimiento para que el Usuario pueda cambiar beneficiarios.
La designación puede consignarse en documento adjunto al Contrato de Adhesión para facilitar su modificación;
- V. El medio cierto a través del cual notificarán al emisor y al receptor las transferencias de fondos y las transferencias de fondos electrónicos, al momento de la ejecución de la orden de pago;
- VI. El tratamiento que se debe dar a las cuentas que no registren movimientos, en términos de lo previsto por el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;
- VII. Señalar los términos y condiciones de los beneficios no monetarios ofrecidos a los Usuarios, o el lugar donde podrán consultarse, así como la forma en que podrán ser acreditados por parte de los mismos;
- VIII. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Adhesión, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos 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 señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia;
- IX. Señalar el procedimiento para presentar el aviso de robo o extravío, así como 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;

- X. La indicación de que las tarjetas emitidas para la disposición de fondos de pago electrónico se entregan desactivadas, así como el procedimiento de activación de las mismas, y
- XI. El medio a través del cual estarán disponibles los formatos para las solicitudes de contratación del servicio de domiciliación, su cancelación o para notificar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio.

Artículo 22.- Tratándose de cuentas de fondos de pago electrónico, las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos podrán documentar las referidas operaciones en los formularios que contengan las Plataformas que utilicen para contratar con los Usuarios, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Usuario el contenido del respectivo clausulado;
- II. Se obtenga el consentimiento expreso del Usuario mediante una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto;
- III. En los respectivos formularios se señale el número de inscripción del Contrato de Adhesión en el RECA, la fecha y hora de la contratación y se indique el medio a través del cual se hará la entrega del contrato al Usuario;
- IV. Tanto para la contratación como en caso de alguna controversia respecto de cuentas de fondos de pago electrónico, se entenderá que el Contrato de Adhesión válido en la operación de que se trate, es el registrado ante la CONDUSEF, con el carácter de vigente;
- V. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula al correo electrónico proporcionado por el Usuario, el mismo día en el que contrató el producto o servicios, y
- VI. Se mantengan a disposición de sus Usuarios los modelos de contratos relativos a las operaciones en sus Plataformas.

Artículo 23. Los Contratos de Adhesión deberán señalar los términos en los que las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos otorgarán créditos y préstamos por sobregiro derivados de la transmisión de fondos de pago electrónico, indicando que no podrán cobrar intereses o comisiones por dichos créditos o préstamos.

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

Artículo 24. Para modificar los Contratos de Adhesión, las Instituciones de Tecnología Financiera deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación a través de la Plataforma que utilicen.

Adicionalmente, las Instituciones de Tecnología Financiera, deberán avisar a través de los medios de comunicación oficiales previamente establecidos, que existe una modificación al Contrato de Adhesión y que para conocer los cambios deberá acceder a la página de Internet de la Institución de Tecnología Financiera o cualquier otro medio pactado en el Contrato de Adhesión.

En adición a lo anterior, tratándose de aplicaciones móviles, deberá enviarse vía correo electrónico al Usuario, el aviso de que ha sido modificado el Contrato de Adhesión, o a través de pantallas emergentes en la misma aplicación móvil. Asimismo, podrán indicar que la nueva versión de su contrato podrá consultarse en su página de Internet, en el RECA que administra la CONDUSEF y, en su caso, en sus sucursales.

Las páginas de Internet de las Instituciones de Tecnología Financiera incluirán un anuncio de las modificaciones al Contrato de Adhesión, mismos que debe indicar, por lo menos:

- I. Nombre del producto o servicio y número de registro ante la CONDUSEF;
- II. Resumen de todas las modificaciones realizadas, en caso de comisiones y tasas de interés, rendimiento o descuento, deberán señalar cuáles eran las anteriores y cuáles serán las nuevas;
- III. Fecha a partir de la cual entran en vigor, y
- IV. Derecho del Usuario para dar por terminado el Contrato de Adhesión.

El Usuario puede solicitar, por medio digital, la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación 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 de Tecnología Financiera pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

Para efectos de la solicitud de terminación, las Instituciones de Tecnología Financiera, deberán establecer en su Plataforma el mecanismo para que el Usuario pueda presentar su solicitud de terminación.

Artículo 25. Los Contratos de Adhesión que documenten financiamientos colectivos de capital y de copropiedad o regalías, celebrados con los solicitantes deberán contar con el consentimiento expreso del Usuario para realizar modificaciones de los mismos a través de una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y a las disposiciones que emanan de dicho precepto.

Quedan exceptuadas de lo dispuesto en el párrafo anterior las modificaciones que se realicen para otorgar beneficios a los Usuarios o para adecuarlos a nuevas disposiciones normativas. En estos casos, únicamente deberán dar aviso a los Usuarios, a través de la Plataforma que utilicen, indicando que para conocer los cambios deberá acceder a la Página de Internet de la Institución de Tecnología Financiera o cualquier otro medio pactado en el Contrato de Adhesión.

Artículo 26. Para cualquier modificación a las Comisiones, las Instituciones de Tecnología Financiera, además de sujetarse a lo previsto en el artículo 7 de la Ley para la Transparencia, deben observar lo siguiente:

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

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

Artículo 27. Los Usuarios estarán facultados para solicitar, a través de los medios digitales previamente pactados, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, en cualquier momento.

La Institución de Tecnología Financiera que reciba alguna solicitud de terminación deberá proporcionar al Usuario por medios digitales, un número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que esta se recibió. Dicha información deberá entregarse en el momento en que el Usuario haya presentado la solicitud de terminación, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que hayan presentado la solicitud de alguna de las formas pactadas al efecto en el contrato. Además, deberán cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Usuario que formule la solicitud de terminación respectiva.

Una vez realizado lo anterior, las Instituciones de Tecnología Financiera deben:

- I. Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato;
- II. Abstenerse de solicitar al Usuario a que informe o justifique los motivos de la terminación del contrato;
- III. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de terminación, y
- IV. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el contrato respectivo o a la entrega del mismo.

Artículo 28. Además de lo previsto en el artículo 27 de las Disposiciones, las Instituciones de Tecnología Financiera, en la terminación de Contratos de Adhesión de comisión mercantil o mandato que utilicen con los inversionistas en las operaciones de financiamiento colectivo de deuda, de capital o de copropiedad o regalías, deben informar los saldos que mantenga invertidos y disponibles en el momento en que el Usuario hayan presentado la solicitud de terminación, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que hayan presentado la solicitud de alguna de las formas pactadas al efecto.

En caso de que existan recursos invertidos en proyectos, la Institución de Tecnología Financiera entregará los recursos e intereses generados, una vez que concluya el plazo de vencimiento de los mismos o, en su caso, el monto que resulte de la venta de las acciones de las que sea tenedor el Usuario.

Una vez realizado lo anterior, la Institución de Tecnología Financiera deberá entregar o mantener a disposición del Usuario, el Estado de Operación o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos de las partes.

Artículo 29. Además de lo previsto en el artículo 27 de las Disposiciones, en la terminación de los Contratos de Adhesión de crédito, préstamo o financiamiento, factoraje financiero y arrendamiento financiero que las Instituciones de Tecnología Financiera celebren, con carácter de comisionistas o mandatarios, con los solicitantes en las operaciones de financiamiento colectivo de deuda, las instituciones de financiamiento colectivo deben:

- I. Comunicar al Usuario, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos, a través de la Plataforma utilizada para ofrecer el producto, 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;
- 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.

Artículo 30. Además de lo previsto en el artículo 27 de las Disposiciones, en la terminación de los Contratos de Adhesión de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, las Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos deben:

- I. Entregar a los Usuarios la información relativa a los saldos de la cuenta de fondos de pago electrónico en el momento en que estos hayan presentado la solicitud correspondiente;
- II. En su caso, entregar el saldo a favor, por el medio pactado, en la fecha en que se dé por terminada la operación;
- III. Cancelar los Medios de Disposición vinculados a la cuenta de fondos de pago electrónico, en caso de ser tarjetas plásticas, en la fecha de presentación de la solicitud. El Usuario deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha;
- IV. 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 con fecha previa, pero no reflejados, y
- V. 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.

SECCIÓN VI. DEL REGISTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Artículo 31. Las Instituciones de Tecnología Financiera deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión con los que formalicen sus operaciones o servicios, incluyendo sus anexos.

Los Contratos de Adhesión y carátulas utilizadas por las Instituciones de Tecnología Financiera deben señalar el número vigente y completo de inscripción en el RECA.

Artículo 32. Es obligación de las Instituciones de Tecnología Financiera que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA, tengan buena calidad de imagen y estén completos.

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

Artículo 33. Los conceptos, montos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios que oferten las Instituciones de Tecnología Financiera deberán estar disponibles en la Plataforma utilizada para soportar sus operaciones.

La información sobre los costos y Comisiones también estará disponible mediante una liga ubicada en la página de Internet de la Institución de Tecnología 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";

- III. Contener todas las Comisiones que cobra la Institución de Tecnología Financiera por todos los productos y servicios ofrecidos por la misma. En caso de que el producto no genere el cobro de comisiones, deberá señalarse la siguiente leyenda: "Este producto no genera ninguna Comisión";
- IV. Denominación social de la Institución de Tecnología Financiera;
- V. Nombre comercial del producto o servicio y número de registro en el RECA, y
- VI. Concepto, monto o método de cálculo, sin señalar rangos, y periodicidad de las Comisiones.

Las Instituciones de Tecnología Financiera que operen únicamente a través de aplicaciones móviles deben establecer un apartado en la aplicación que se denomine "Consulta los Costos y Comisiones de nuestros productos", mismo que deberá cumplir con los requisitos señalados en las fracciones III, IV, V y VI anteriores.

Las Instituciones de Tecnología Financiera, de manera previa a realizar una operación, deben informar el monto de la Comisión que cobrarán por la realización de la misma, a fin de obtener el consentimiento de los Usuarios.

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

Artículo 34. Las Instituciones de Tecnología Financiera tienen prohibido cobrar Comisiones que no hayan sido consentidas expresamente por el Usuario de manera previa, a través de los medios convenidos.

CAPÍTULO IV. DE LOS COMPROBANTES DE OPERACIÓN.

Artículo 35. Las Instituciones de Tecnología Financiera deben emitir y poner a disposición 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.

Dichos comprobantes deberán entregarse al momento de realizarse la operación a través de medios electrónicos, tales como envío al correo electrónico o ventanas emergentes en la Plataforma utilizada por la Institución de Tecnología Financiera y estar disponibles para su posterior consulta y descarga.

Artículo 36. Los Comprobantes de Operación deben contener:

- I. La identificación de la Institución de Tecnología Financiera en donde haya sido efectuada la operación y, cuando se usen tarjetas como Medio de Disposición, la identificación del establecimiento o cajero automático;
- II. La certificación electrónica o folio interno que, mediante una serie de caracteres, permita identificar el proyecto y 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. El concepto y monto de las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Institución de Tecnología Financiera que emita el Comprobante de Operación, y
- VII. 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 y el tipo de cambio aplicado a la conversión.

El texto de los Comprobantes de Operación debe poder ajustarse, sin ayudas técnicas, hasta un 200 por ciento sin que se pierda el contenido o la funcionalidad.

CAPÍTULO V. DE LOS ESTADOS DE CUENTA Y LOS ESTADOS DE OPERACIÓN.

Artículo 37. Los Estados de Cuenta y/o los Estados de Operación que las Instituciones de Tecnología Financiera utilicen para informar a los Usuarios de las operaciones y servicios contratados, deben:

- I. Emitirse de forma gratuita y enviarse al correo electrónico que señalen los Usuarios, mensualmente o con la periodicidad pactada, la cual no podrá ser mayor a 3 meses, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, sin que en ningún caso se dejen de generar.

En sustitución de la obligación antes referida, la Institución de Tecnología Financiera puede convenir con el Usuario para que éste consulte dichos estados a través de cualquier medio previamente pactado, incluyendo la plataforma utilizada para soportar sus operaciones.

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 de Tecnología Financiera el envío de los Estados a su correo electrónico 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 y/o Estados de Operación;

- 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, descuentos y costos, en su caso, 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, y
- III. Todo el texto de los Estados debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento sin que se pierda el contenido o la funcionalidad. 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 de Tecnología Financiera pongan a disposición de los Usuarios la consulta de saldos y movimientos, de conformidad con los contratos respectivos.

Artículo 38. En las Plataformas utilizadas por las Instituciones de Tecnología Financiera deben estar disponibles los Estados de cuenta y/o Estados de Operación, según corresponda, de los tres periodos inmediatos anteriores.

La consulta de otros Estados de cuenta y/o Estados de Operación, será a petición expresa del Usuario, de conformidad con el procedimiento establecido en el contrato de adhesión para tal efecto de manera gratuita.

Asimismo, deben tener a disposición del Usuario, en la Plataforma, una relación de los saldos y los movimientos de los seis meses inmediatos anteriores.

La consulta de saldos y movimientos de periodos anteriores podrá realizarse a solicitud expresa del Usuario y la misma deberá ser atendida en un plazo menor de cinco días hábiles de forma gratuita.

Artículo 39. Los Estados de Cuenta y/o los Estados de Operación, deben contener, por lo menos:

- I. La denominación social de la Instituciones de Tecnología Financiera, así como el domicilio, número telefónico, su logotipo y su página de Internet;
- II. El nombre del Usuario, así como el número de cuenta o contrato de que se trate;
- III. El periodo a que corresponda, el cual deberá coincidir con la periodicidad de emisión pactada en el contrato específico;
- IV. Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo:
 - a. Monto y fecha de la operación;
 - b. Moneda en que se denomine la operación y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda, y
 - c. Descripción o concepto de la operación.
- V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron;
- VI. Un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;
- VII. Los cargos objetados por el Usuario en el Estado de Cuenta y/o Estado de Operación siguiente al periodo en que se efectuó la objeción, deberán incluir el número de folio o reporte de aclaración;
- VIII. Un aviso que indique: "(nombre de la Institución de Tecnología Financiera) recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, a través de la Plataforma (señalar nombre de la plataforma) y por correo electrónico (dirección) o teléfono (número). 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)";
- IX. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables, y
- X. Las leyendas a que se refiere el artículo 7, fracción IV de las presentes Disposiciones que resulten aplicables conforme a la operación celebrada.

Artículo 40. Los Estados de Cuenta de operaciones de crédito, préstamo, financiamiento, además de lo previsto en el artículo 39 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. La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda, y
- VII. 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, expresada en términos anuales simples y en porcentajes, e
 - c. Intereses cargados en el periodo correspondiente.

Artículo 41. Los Estados de Cuenta de operaciones de financiamiento colectivo de deuda que tengan por objeto otorgar factoraje y arrendamiento financiero, además de lo previsto en el artículo 39 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El monto del financiamiento, 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. El monto base sobre el cual fue calculado el descuento, interés ordinario y moratorio en su caso, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente;
- IV. 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;
- V. La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda, y
- VI. Un recuadro, que indique lo siguiente:
 - a. Tasa de descuento o de interés ordinaria y moratoria, expresada en términos anuales simples y en porcentaje;
 - b. Intereses cargados en el periodo correspondiente, y
 - c. El monto total de las comisiones cobradas en el periodo.

Artículo 42. Los Estados de Operación que las Instituciones de Financiamiento Colectivo entreguen a los inversionistas, además de lo previsto en el artículo 39 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El saldo inicial y el del final del periodo del total de las inversiones realizadas, así como los saldos inicial y final de cada proyecto invertido;
- II. El monto total invertido y el saldo disponible para retiro a la fecha final del periodo;
- III. La siguiente indicación “Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con (nombre de la Institución de Tecnología Financiera) no se encuentran garantizados por ninguna autoridad”;
- IV. Un recuadro, que indique lo siguiente:
 - a. El comportamiento de pago de cada solicitante, señalando si se encuentran al corriente en el pago de sus obligaciones o en mora;
 - b. En caso de alguno de los solicitantes se encuentre en mora, deberán señalar el número de días del atraso en el pago, y
 - c. En caso de que se realicen acciones de cobranza deberán indicar el estatus en que se encuentre la misma.

- V. La información acerca del comportamiento de pago de cada solicitante, de su desempeño y cualquier otra que sea relevante para los inversionistas;
- VI. En caso de Estados de Operación de financiamiento colectivos de deuda, para cada uno de los proyectos en que se invirtió deberá señalar:
- El monto y la fecha en que se realizó la inversión;
 - Moneda en que se denomina la inversión y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda;
 - Datos de identificación del proyecto donde se invirtió, tales como el número o nombre;
 - La tasa aplicable en el periodo expresada en términos anuales simples y en porcentaje, así como el monto de los intereses o rendimiento obtenidos, y
 - El plazo para el vencimiento de la inversión realizada por el Usuario.

En caso de que se presente un atraso en el pago de los rendimientos de la inversión realizada deberá señalarse la razón del atraso, así como las acciones de cobranza realizadas por la Institución de Tecnología Financiera.

Además, en caso de que exista recuperación del monto invertido deberá señalarse el monto recuperado y el monto de las Comisiones cobradas por dichas gestiones de cobro;

- VII. En caso de Estados de Operación de financiamiento colectivos de capital, para cada uno de los proyectos en que se invirtió deberá señalar:
- El monto y la fecha en que se realizó la inversión;
 - Moneda en que se denomine la inversión y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda;
 - Datos de identificación del proyecto donde se invirtió, tales como el número o nombre;
 - Gráficas que permitan evaluar la rentabilidad de la empresa, y
 - Así como, en su caso, la información relativa a cambios en la situación financiera de la empresa que sean relevantes.

En caso de que el proyecto aún no sea una persona moral constituida deberán informar los trámites que se han llevado a cabo.

Artículo 43. Los Estados de Cuenta que emitan las instituciones de fondos de pagos electrónicos, además de lo previsto en el artículo 39 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- El promedio de los saldos diarios del periodo;
- La Clave Básica Estandarizada (CLABE) o referencia que se utilice en sustitución de la misma, para recibir transferencias electrónicas o domiciliaciones en la cuenta;
- Los beneficios no monetarios que se hayan generado en el periodo, y
- Nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó el Medio de Disposición, solo si se trata de tarjeta, en los términos en que la institución de fondos de pagos electrónicos lo hubiere recibido.

CAPÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD.

Artículo 44. La publicidad de las Instituciones de Tecnología Financiera, relativa a sus operaciones y servicios, debe:

- Concordar con las características y condiciones de los productos y servicios establecidas en el contrato;
- En el caso de operaciones de crédito y financiamiento, debe 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 otros productos similares que se ofrecen a los Usuarios en el mercado.

Tratándose de publicidad realizada a través de aplicaciones informáticas o redes sociales de Internet, deberán señalar las siglas y el valor del CAT y podrán establecer las leyendas obligatorias en la página destino donde muestren los términos y condiciones de la publicidad realizada;

- III. Cuando aplique, deberán indicar CAT calculado y con la información prevista en las disposiciones emitidas por Banco de México, indicando la fecha de cálculo, misma que no podrá ser mayor de seis meses;
- IV. Tratándose de la publicidad audible, en la que sea necesario, según corresponda, indicar el CAT, se hará por lo menos al mismo volumen y velocidad de dicción que los utilizados para el resto de la publicidad;
- V. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones o el medio a través del cual pueden ser consultados;
- VI. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones a que se refiere el artículo 47 de las presentes Disposiciones 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 45. Con independencia del medio en que se publicite, tratándose de cuentas asociadas a tarjeta, las instituciones de fondos de pagos electrónicos deben utilizar folletos informativos digitales o electrónicos que incluyan, en adición al contenido en los artículos 44 y 48 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 de fondos de pagos electrónicos;
 - 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 7, fracción IV de las presentes Disposiciones, que resulten aplicables conforme a la operación que se publicite;
 - b. Informar a los Usuarios que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuarios que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las Instituciones de Tecnología Financiera o por algún Usuario frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren, y
 - c. El correo electrónico y, en su caso, el número telefónico de la UNE de la Institución de Tecnología Financiera, 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 Plataformas de las instituciones de fondos de pagos electrónicos.

CAPÍTULO VII. DE LA PLATAFORMA.

Artículo 46. La Plataforma utilizada por las Instituciones de Tecnología Financiera para soportar sus operaciones, debe:

- I. Señalar la descripción general de la operación:
 - a. Nombre comercial del producto en el mercado, así como la denominación y logotipo de la Institución de Tecnología Financiera, y
 - b. Requisitos para la contratación, denominación de la unidad monetaria utilizada, incluidos activos virtuales, y la cobertura geográfica.

- II. Concordar con las características y condiciones de los productos y servicios establecidas en el contrato;
- III. Informar a los Usuarios que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuarios que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las Instituciones de Tecnología Financiera o por algún Usuario frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren;
- IV. Indicar que se encuentran autorizadas, reguladas y supervisadas por las autoridades financieras;
- V. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones o el medio a través del cual pueden ser consultados;
- VI. Poner a disposición de los Usuarios, en tiempo real la consulta de saldos y movimientos de sus operaciones;
- VII. El correo electrónico y, en su caso, el número telefónico de la UNE de las Instituciones de Tecnología Financiera, así como los teléfonos y página de Internet de la CONDUSEF;
- VIII. Si la operación puede implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, deben 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;
- IX. Incluir una sección de preguntas frecuentes donde informen la forma de operar de la Institución de Tecnología Financiera, así como de los métodos de resolución de controversias o aclaraciones;
- X. Presentar la información en idioma español y evitar el uso de tecnicismos y extranjerismos. En caso de que sea necesario utilizarlos, deberán contener un glosario en un aparatado de la Plataforma donde se explique su significado;
- XI. Además, la presentación visual de texto e imágenes de texto que se presente en las Plataformas debe tener una relación de contraste de, al menos, 7:1, excepto en los siguientes casos:
 - a. Los textos de gran tamaño y las imágenes de texto de gran tamaño deben tener una relación de contraste de, al menos, 4.5:1;
 - b. Los textos o imágenes de texto que forman parte de un componente inactivo de la interfaz de Usuario, que son simple decoración, que no resultan visibles para nadie o forman parte de una imagen que contiene otros elementos visuales significativos, no tienen requisitos de contraste, y
 - c. El texto que forma parte de un logo o nombre de marca no tiene requisitos de contraste mínimo.

A excepción de los subtítulos y las imágenes de texto, todo el texto debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento sin que se pierdan el contenido o la funcionalidad.

En caso de páginas de Internet, toda la funcionalidad del contenido debe permitir operarse a través de una interfaz de teclado sin requerir una determinada velocidad en la pulsación de las teclas, y

- XII. Deberá señalar el límite de tiempo en el que se cerrará la sesión del Usuario, si no se realizan movimientos dentro de la Plataforma. En caso de caducar alguna sesión autenticada, se deberá advertir a los Usuarios sobre la inactividad y el límite de tiempo que deberá transcurrir para volver a iniciar sesión.

Artículo 47. Se consideran promociones el ofrecimiento de operaciones o servicios con el incentivo de:

- I. Mejores rendimientos o plazos;
- II. Menores Comisiones;
- III. Descuentos o bonificaciones;
- IV. Productos o servicios adicionales en forma gratuita o a precio reducido, y
- V. Sorteos, concursos y otros eventos similares.

Artículo 48. La Plataforma utilizada por las Instituciones de Tecnología Financiera para soportar sus operaciones no debe contener información 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 las operaciones o servicios propios o de terceros;
- II. Incluir comparaciones falsas, e
- III. Incluir comparaciones entre productos de otras Instituciones de Tecnología Financiera, sin referir la fuente y fecha de elaboración de dicha información.

Artículo 49. En caso de que la Plataforma utilizada para soportar las operaciones de la Institución de Tecnología Financiera contenga simuladores, deben incluir la tasa de interés, rendimiento o descuento, señalando que las mismas son estimadas, y calcular el esquema de inversión. En caso de operaciones de financiamiento deben generar la tabla de amortizaciones.

Artículo 50. Las Instituciones de Financiamiento Colectivo, en las Plataformas que utilicen ofrecer sus productos y servicios, deben:

- I. Separar claramente la información dirigida a los inversionistas y solicitantes, y
- II. La información que se pretenda transmitir debe incluir representaciones gráficas o simbólicas que faciliten su comprensión.

En las Plataformas, en las que se haga referencia a tasas de interés o rendimiento promedio que pueden obtener los inversionistas, deben expresar de forma resaltada que los retornos, rendimientos o tasas de interés son estimadas y no se asegura el resultado o éxito de las inversiones.

En el caso de tasas de interés o descuento que ofrezcan a los solicitantes, deberán expresarse, de forma resaltada, en términos anuales simples y en porcentaje, señalando si son fijas o variables.

Artículo 51. Las Instituciones de Tecnología Financiera, 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.

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

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

Artículo 52. 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 de Tecnología Financiera:

- 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... (Plataforma de la Institución de Tecnología Financiera)”.
Si la Institución de Tecnología Financiera no cumple, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por solicitar la terminación del contrato de la que derive;
- II. Proporcionar al Usuario información engañosa o que induzca a error sobre las operaciones y servicios financieros;
- III. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;
- IV. Abstenerse de entregar a los Usuarios que lo soliciten, la información o documentos necesarios para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación;
- V. Negar a los Usuarios la atención o contratación de operaciones o servicios financieros, por razones de género, raza, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, o por cualquier otro tipo de discriminación, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de las Instituciones de Tecnología Financiera, Usuarios o instalaciones, o bien, cuando la negativa de que se trate se funde en disposiciones expresamente previstas en la normativa aplicable;

- VI. Negar la posibilidad de cancelar por medio de la Plataforma, por teléfono o cualquier otro medio pactado las tarjetas plásticas por robo, extravío o clonación;
- VII. Eludir su responsabilidad en la contratación de los productos o servicios en los términos, características y condiciones publicitadas, que se ofrezcan o comercialicen en sus Plataformas, a través de sus centros de atención telefónica o de terceros contratados;
- VIII. Incluir en el documento donde consten obligaciones de las Instituciones de Tecnología Financiera, la liberación de responsabilidades a cargo de ellas, cuando el incumplimiento de dichas obligaciones sea por causas imputables a las mismas;
- IX. Omitir la entrega o poner a disposición de los Usuarios los términos y condiciones de los servicios asociados al producto o servicio financiero contratado, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa condiciones generales y procedimientos para presentar reclamaciones;
- X. Utilizar información que engañe o confunda al Usuario en el proceso de contratación de productos o servicios financieros, así como utilizar argumentos que sin serlo, aludan ser beneficios o premios derivados de productos o servicios contratados con la Institución de Tecnología Financiera.
De igual manera no indicar, en su caso, el medio, monto y frecuencia con que se realizará el cobro del producto o servicios financieros;
- XI. No informar en la Plataforma los horarios en los que los Usuarios podrán realizar diversos tipos de operaciones o servicios financieros;
- XII. Contactar a sus Usuarios para actualización de datos como pretexto para la comercialización de otros productos o servicios financieros;
- XIII. Ofrecer dinero, objetos o cualquier otra prestación al Usuario, con el fin de recibir y/o tramitar solicitudes de otorgamiento de créditos o inversiones, así como Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación económica o en especie alguna, de manera directa o indirecta, a empresas, sindicatos o dirigentes de sociedades organizadas que puedan ejercer presión sobre los Usuarios, con el propósito de realizar colocación masiva de créditos o de inversiones;
- XIV. Cobrar Comisiones antes de otorgar el crédito;
- XV. Hacer uso de cookies sin contar con el consentimiento expreso del Usuario;
- XVI. Dar por aceptada cualquier notificación o aviso cuando el Usuario siga visualizando el contenido del sitio o de la página web, por tiempo o por pulsaciones;
- XVII. Evitar que los Usuarios puedan acceder a los Avisos de Privacidad, Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, Políticas de Cookies de la página de Internet, y
- XVIII. Obstaculizar cualquier información relevante, ligas de interés, términos o condiciones o aviso de privacidad, política de cookies o cualquier otro tipo de información de interés al Usuario por cualquier ventana emergente.

CAPÍTULO IX. DE LAS SANCIONES

Artículo 53. El incumplimiento de las Instituciones de Tecnología Financiera a las obligaciones establecidas en estas Disposiciones se sancionará, respectivamente, en términos de los artículos 94, fracción XIV, inciso b) de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 41, 42 y 43 de la Ley para la Transparencia.

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

Artículo 54. 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 180 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente

Ciudad de México a 28 de junio de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.**- Rúbrica.

(ANEXO 1)

CARÁTULA DE COMISIÓN MERCANTIL O MANDATO

(1) NOMBRE DEL PRODUCTO:		
TIPO DE PRODUCTO: Comisión o Mandato		
(2) IDENTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA	(3) MEDIOS DE DEPÓSITO	(4) MEDIOS DE DISPOSICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Página de Internet: • Aplicación Móvil: 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias Electrónicas • Efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias Electrónicas • Efectivo
COMISIONES RELEVANTES (5)		
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura: • Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamación improcedente: • Gestiones de Cobranza: 	
ADVERTENCIAS (6)		
<p>“Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con (nombre de la Institución de Tecnología Financiera) no se encuentran garantizados por ninguna autoridad”;</p> <p>“Los rendimientos de las inversión son estimados y no están garantizados”;</p>		
SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES (7)		
Seguro: _____ (opcional u obligatorio)	Aseguradora:	Cláusula:
Servicio Adicional: _____	Prestado por:	Cláusula:
ESTADO DE OPERACIÓN (8) Periodicidad:		
Disponible: Correo electrónico ____ Plataforma ____ Página de Internet ____		
Aclaraciones y reclamaciones: (9)		
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:		
Correo electrónico:	Teléfono (Opcional):	
Página de Internet:	Plataforma:	
Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)		
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.gob.mx/condusef		

GUIA DE LLENADO DE CARATULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE COMISIÓN MERCANTIL O MANDATO

1. Nombre del producto en el mercado, tal y como se publicita en la Plataforma.
Señalar el tipo de operación según el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Identificar los medios a través de los cuales el Usuario puede tener acceso a la Plataforma.
3. Seleccionar los medios que el Usuario tiene disponibles para realizar depósitos. Si no aplica alguno de los medios, se puede eliminar del cuadro y agregar los que apliquen al producto.
4. Seleccionar los medios para hacer disposiciones o retiros de recursos. Si no aplica alguno de los medios, se puede eliminar del cuadro y agregar los que apliquen al producto.
5. La carátula deberá tener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones cuando resulten aplicables de acuerdo a la operación celebrada:
 - Apertura
 - Administración
 - Reclamación improcedente
 - Gestiones de Cobranza

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 y agregar las que apliquen al producto.

Si no cobran comisiones, se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna comisión".

6. Se deberán incluir las leyendas incluidas en el formato y en caso de que puedan realizarse operaciones con activos virtuales, deberá agregar las siguientes:

"El activo virtual no es moneda de curso legal y no está respaldado por el Gobierno Federal, ni por el Banco de México"

"El valor del activo virtual está sujeto a volatilidad"

"Recuerda que existen riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude inherentes a los activos virtuales."

7. Enumerar cada uno de los seguros con los que cuenta el producto, indicando si son obligatorios u opcionales, la cláusula donde se detallan y el nombre de la compañía aseguradora.

Además, en caso de que se puedan contratar productos adicionales deberán señalar el nombre del producto adicional, el nombre del prestador del servicio y la cláusula donde se describe el mismo.

8. Señalar la periodicidad de emisión, así como los medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Operación.
9. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada, mismos que deben coincidir con los datos registrados en el Directorio de Unidades Especializadas a cargo de esta Comisión Nacional, la página Internet y el nombre de la Plataforma de la Institución de Tecnología Financiera.
10. Se deberá incluir el número completo y vigente de inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

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

(ANEXO 2)

CARÁTULA DE OPERACIONES DE CRÉDITO, PRÉSTAMO O FINANCIAMIENTO.

(1) Nombre comercial del Producto:			
Tipo de Operación:			
CAT (Costo Anual Total) (2) Sin IVA Para fines informativos y de comparación	TASA DE INTERES ANUAL ORDINARIA Y MORATORIA (3)	MONTO DE CREDITO (4)	MONTO TOTAL A PAGAR (5)
PLAZO DEL CREDITO: (6)	(7) Fecha límite de pago: Fecha de corte:		
COMISIONES RELEVANTES (8)			
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura: • Administración: • Pago tardío (mora): 		<ul style="list-style-type: none"> • Reclamación improcedente: • Cobranza: Para otras comisiones consulte	
ADVERTENCIAS (9)			
SEGUROS (10)			
Seguro: _____ (opcional u obligatorio)	Aseguradora:	Cláusula:	
ESTADO DE CUENTA(11) Periodicidad: Disponible: Correo electrónico ____ Plataforma ____ Página de Internet ____			
Aclaraciones y reclamaciones: (12) Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Correo electrónico: _____ Teléfono (Opcional): _____ Página de Internet: _____ Plataforma: _____			
Registro de Contratos de Adhesión Núm: (13) 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.gob.mx/condusef			

GUIA DE LLENADO DE CARÁTULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE CRÉDITO, PRÉSTAMO O FINANCIAMIENTO

1. Nombre del producto en el mercado, tal y como se publicita en la Plataforma.
Señalar el tipo de operación según el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Valor personalizado expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México.
3. Tasa de interés ordinaria y moratoria personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México. En caso de tasa variable se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable".
En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.
4. Cantidad que se entrega al Usuario, sin tomar en cuenta intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios).
5. Monto Total a Pagar es la cantidad estimada a pagar para liquidar el crédito incluyendo los accesorios (intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo).
6. Indicado el plazo del crédito y si el mismo puede o no ser prorrogable.
7. Fecha de pago: Fecha en que debe hacerse el pago, si las fechas no son fijas, deberá indicar la primera en la carátula y las posteriores podrán remitirlas a un documento anexo al Contrato de Adhesión que forme parte integral del mismo, donde se establezcan claramente cada una de las fechas de pago hasta liquidar el crédito.
Fecha de corte: Día del mes en que termina el período en el que se registran los movimientos efectuados, si las fechas de corte no son fijas en cada periodo, deberá indicar la primera en la carátula y las posteriores podrá remitirlas a un documento anexo al Contrato de Adhesión que forme parte integral del mismo, donde establezca claramente cada una de las fechas de corte hasta la liquidación del crédito.
8. La carátula deberá tener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones cuando resulten aplicables de acuerdo a la operación celebrada:
 - Apertura
 - Administración
 - Pago tardío (mora)
 - Reclamación improcedente
 - CobranzaSi existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte _____". Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.
Si no aplica una Comisión, se puede eliminar del cuadro y agregar las que apliquen al producto.
Si no cobran comisiones, se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna comisión".
9. Se incluirán las leyendas de advertencia que se encuentran enunciadas en el artículo 7, 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 y el nombre de la compañía aseguradora y en su caso, la posibilidad de que la Institución de Tecnología Financiera los contrate a su nombre.
Además, en caso de que se puedan contratar productos adicionales deberán señalar el nombre del producto adicional, el nombre del prestador del servicio y la cláusula donde se describe el mismo.
11. Señalar la periodicidad de emisión, así como los medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Cuenta.
12. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada, mismos que deben coincidir con los datos registrados en el Directorio de Unidades Especializadas a cargo de esta Comisión Nacional, la página Internet y el nombre de la Plataforma de la Institución de Tecnología Financiera.
13. Se deberá incluir el número completo y vigente de inscripción en el 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 DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

(1) NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:		
TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos		
MEDIOS DE ABONO (2)	COMISIONES RELEVANTES (3)	
<ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • Transferencia Electrónica CLABE: _____ Número de Cuenta: _____	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura: • Administración: • Reclamación impropedente: 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia electrónica: • Reposición de tarjeta por robo o extravío:
MEDIOS DE DISPOSICION (4)	LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (5)	
<ul style="list-style-type: none"> o Efectivo o Tarjeta o Transferencias Electrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> o Cajeros automáticos o Comercios afiliados 	
ADVERTENCIAS (6)		
SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES (7)		
Seguro: _____ (opcional u obligatorio)	Aseguradora:	Cláusula:
Servicio Adicional: _____	Prestado por:	Cláusula:
ESTADO DE CUENTA (8)		
Periodicidad:		
Disponible: Correo electrónico _____ Plataforma _____ Página de Internet _____		
Aclaraciones y reclamaciones: (9)		
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:		
Correo electrónico:	Teléfono (Opcional):	
Página de Internet:	Plataforma:	
Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)		
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.gob.mx/condusef		

GUIA DE LLENADO DE CARÁTULA RESPECTO DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

1. Nombre del producto en el mercado, tal y como se publicita en la Plataforma.
Señalar el tipo de operación de acuerdo con el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Seleccionar los medios para recibir abonos en la cuenta de Fondos de Pago Electrónicos, indicando los mecanismos e información que debe proporcionar o utilizar el Usuario para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos (CLABE y Número de cuenta). Si no aplica alguno de los medios, se puede eliminar del cuadro y agregar los que apliquen al producto.

Si la cuenta de Fondos de Pago Electrónicos no dispone de un número CLABE deberá indicar al menos el número de cuenta.
3. La carátula deberá contener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones:
 - Apertura
 - Administración
 - Reclamación improcedente
 - Transferencia electrónica
 - Reposición de tarjeta por robo o extravíoSi 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 y agregar las que apliquen al producto.

Si no cobran comisiones, se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna Comisión".
4. Seleccionar los medios para hacer disposiciones o retiros de recursos. Si no aplica alguno de los medios, se puede eliminar del cuadro y agregar los que apliquen al producto.
5. Seleccionar los lugares para efectuar retiros. Si no aplica alguno de los lugares, se puede eliminar del cuadro y agregar los que apliquen al producto.
6. Se incluirán las leyendas de advertencia que se encuentran enunciadas en el artículo 7, fracción IV de las presentes firma es.
7. Enumerar cada uno de los seguros con los que cuenta el producto, indicando si son obligatorios u opcionales, la cláusula donde se detallan y el nombre de la compañía aseguradora y en su caso, la posibilidad de que la institución de fondos de pagos electrónicos los contrate a su nombre.

Además, en caso de que se puedan contratar productos adicionales deberán señalar el nombre del producto adicional, el nombre del prestador del servicio y la cláusula donde se describe el mismo.
8. Señalar la periodicidad de emisión, así como los medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Cuenta.
9. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada, mismos que deben coincidir con los datos registrados en el Directorio de Unidades Especializadas a cargo de esta Comisión Nacional, la página Internet y el nombre de la Plataforma de la Institución de Tecnología Financiera.
10. Se deberá incluir el número completo y vigente de inscripción en el 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.

(R.- 483318)