



GI DE OCCIDENTE S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.  
JOSÉ MARÍA IGLESIAS N° 314  
COLONIA CHAPULTEPEC ORIENTE, MORELIA, MICHOACÁN, C.P. 58260  
TEL: 01 (443) 274-4602  
<https://gioccidente.com/?view=une>

ANEXO \_\_

DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES AL CONTRATO DE ADHESIÓN EN SU MODALIDAD

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN: - - / - -

**“CONTRATO DE CRÉDITO PERSONAL VÍA NÓMINA”**

1. Código de Comercio.
2. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
3. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
4. Ley de Protección y Defensa de Servicios Financieros.
5. Ley para la Transparencia y Ordenamientos de los Servicios Financieros.
6. Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia Aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.

**CÓDIGO DE COMERCIO**

**Artículo 1o.-** Los actos comerciales sólo se registrarán por lo dispuesto en este Código y las demás leyes mercantiles aplicables.

**Artículo 2o.-** A falta de disposiciones de este ordenamiento y las demás leyes mercantiles, serán aplicables a los actos de comercio las del derecho común contenidas en el Código Civil aplicable en materia federal.

## **LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO.**

**Artículo 170.-** El pagaré debe contener:

- I.- La mención de ser pagaré, inserta en el texto del documento;
- II.- La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero;
- III.- El nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago;
- IV.- La época y el lugar del pago;
- V.- La fecha y el lugar en que se suscriba el documento; y
- VI.- La firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o en su nombre.

**Artículo 291.-** En virtud de la apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipule

## **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO**

**Artículo 87-J.-** En los contratos de arrendamiento financiero, factoraje financiero y crédito, así como en las demás actividades que la ley expresamente les faculte, que celebren las sociedades financieras de objeto múltiple, éstas deberán señalar expresamente que, para su constitución y operación con tal carácter, no requieren de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y, en el caso de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán en adición a lo anterior, señalar expresamente que están sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, únicamente para efectos de lo dispuesto por el artículo 56 de esta Ley. Igual mención deberá señalarse en cualquier tipo de información que, para fines de promoción de sus operaciones y servicios, utilicen las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.

## **LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.**

**Artículo 6.** Las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, así como las instituciones de tecnología financiera, deberán registrar ante el Banco de México las Comisiones que pretendan cobrar por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones. Dicho registro se realizará con al menos treinta días naturales de anticipación a la entrada en vigor de las nuevas Comisiones o de las modificaciones a las previamente registradas cuando impliquen un incremento.

Para el caso de reducción del monto de dichas Comisiones, el registro deberá realizarse con al menos dos días naturales de anticipación a su entrada en vigor. Lo anterior lo deberán efectuar en la forma y términos que el propio Banco de México señale en las disposiciones de carácter general. El Banco de México tendrá la facultad de formular observaciones a la aplicación de dichas Comisiones cuando sean nuevas o impliquen un incremento, dentro de los quince días hábiles siguientes a aquél en que las citadas Entidades Financieras las hagan de su conocimiento. Antes de ejercer la citada facultad el Banco de México escuchará a la entidad de que se trate. El Banco de México hará públicas las observaciones que en su caso formule conforme a este párrafo. En el supuesto

de que el Banco de México haya formulado y publicado observaciones en cuanto a la creación o incremento de las Comisiones, y las entidades a que se refiere el primer párrafo de este artículo, decidan aplicar las nuevas comisiones o el incremento observado, el Banco de México podrá vetarlo. De no existir observaciones, las Comisiones entrarán en vigor.

Las atribuciones conferidas al Banco de México en los párrafos anteriores del presente artículo, se entenderán otorgadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito.

El Banco de México compartirá con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la información de las Comisiones registradas en términos del presente artículo, a través de los medios que se pacten para tales efectos, con la finalidad de que dicha Comisión las de a conocer en su página electrónica en la red mundial "Internet".

**Artículo 9.** Las tasas de interés ordinarias y moratorias que aparezcan en los documentos que instrumenten los créditos, préstamos y financiamientos que otorguen las Entidades, así como las que se mencionen en los estados de cuenta, deberán expresarse en términos anuales, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Cuando las Entidades pacten una tasa de referencia en sus operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deberán pactar una o más tasas de referencia sustitutivas, para el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían a la originalmente pactada.

**Artículo 10.** En los créditos, préstamos o financiamientos que las Entidades otorguen, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos, sin perjuicio de ajustarse a la legislación mercantil aplicable. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos y tipos de los créditos, préstamos y financiamientos a los que les será aplicable este artículo, de los cuales las Entidades estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito.

**Artículo 11.-** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor. Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;
- II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades; b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables; c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.
- III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;
- IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;
- V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;
- VI. Los conceptos de cobro y sus montos; VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y
- VII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las

leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

**Artículo 11 Bis 1.-** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio. La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud. Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos

contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

**III.** Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

**IV.** En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

**V.** Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 30.-** En el procedimiento administrativo sancionador se admitirán toda clase de pruebas, excepto la testimonial y la de confesión de las Autoridades o de sus servidores públicos, mediante absolucón de posiciones. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a las Autoridades, respecto de hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos. Las pruebas supervenientes podrán presentarse, siempre que no se haya cerrado la instrucción. El ofrecimiento, admisión, preparación, desahogo y valoración de las pruebas se hará conforme a lo establecido en el Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Artículo 31.-** Concluido el desahogo de pruebas, se otorgará al presunto infractor un plazo de cinco días hábiles bancarios, contado a partir del día hábil bancario siguiente al de la notificación correspondiente, para que formule alegatos por escrito. Al vencer el citado plazo se tendrá por cerrada la instrucción.

**Artículo 32.-** En la imposición de sanciones administrativas, las Autoridades deberán tomar en cuenta:

I. La capacidad económica del infractor. II. La gravedad de la infracción cometida. III. Las atenuantes o agravantes. Se tomará como atenuante cuando el infractor, previo a la notificación a que se refiere el artículo 28 de la presente Ley, informe por escrito a la autoridad competente de imponer la sanción: a) la infracción; b) el

reconocimiento expreso de ésta, y c) un programa de corrección. En este supuesto se impondrá al infractor el importe mínimo de la multa que corresponda en términos de esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 34 y 35 de esta Ley. Se considerará como agravante la reincidencia. Será reincidente el que habiendo incurrido en una infracción que haya sido sancionada, cometa otra del mismo tipo o naturaleza, dentro de los dos años inmediatos siguientes a la fecha en que haya quedado firme la resolución correspondiente. En ese supuesto las autoridades podrán imponer multa equivalente hasta por el doble de la prevista en esta Ley.

## **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**

**Artículo 56.-** La inspección y vigilancia de las organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas queda confiada a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la que tendrá, en lo que no se oponga a esta Ley, respecto de dichas organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, todas las facultades que en materia de inspección y vigilancia le confiere la Ley de Instituciones de Crédito para instituciones de banca múltiple, quien la llevará a cabo sujetándose a lo previsto en su ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables.

En lo que respecta a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, la inspección y vigilancia de estas sociedades, se llevará a cabo por la mencionada Comisión, exclusivamente para verificar el cumplimiento de los preceptos a que se refiere el artículo 95 Bis de esta Ley y las disposiciones de carácter general que de éste deriven.

Las organizaciones auxiliares del crédito y casas de cambio deberán rendir a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en la forma y términos que al efecto establezcan, los informes, documentos y pruebas que sobre su organización, operaciones, contabilidad, inversiones o patrimonio les soliciten para fines de regulación, supervisión, control, inspección, vigilancia, estadística y demás funciones que, conforme a esta Ley u otras disposiciones legales y administrativas, les corresponda ejercer.

**Artículo 87-J.-** En los contratos de arrendamiento financiero, factoraje financiero y crédito, así como en las demás actividades que la ley expresamente les faculte, que celebren las sociedades financieras de objeto múltiple, éstas deberán señalar expresamente que, para su constitución y operación con tal carácter, no requieren de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y, en el caso de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, deberán en adición a lo anterior, señalar expresamente que están sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, únicamente para efectos de lo dispuesto por el artículo 56 de esta Ley. Igual mención deberá señalarse en cualquier tipo de información que, para fines de promoción de sus operaciones y servicios, utilicen las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.

**Artículo 95 Bis.-** Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, estarán obligados, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

**I.-** Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código;

**II.-** Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre: a. Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y b. Todo acto, operación o servicio, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas en la misma, que realice o en el que intervenga algún miembro del consejo de administración, administrador, directivo, funcionario, empleados, factor y apoderado.

**III.-** Registrar en su contabilidad cada una de las operaciones o actos que celebren con sus clientes o usuarios, así como de las operaciones que celebren con instituciones financieras. Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en las citadas disposiciones de carácter general, emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero deberán observar respecto de:

**a.** El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;

**b.** La información y documentación que dichas sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero deban recabar para la celebración de las operaciones y servicios que ellas presten y que acrediten plenamente la identidad de sus clientes;

**c.** La forma en que las mismas sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;

**d.** Los términos para proporcionar capacitación al interior de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo señalarán los términos para su debido cumplimiento;

**e.** El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y

**f.** El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada sociedad financiera de objeto múltiple no regulada, centro cambiario y transmisor de dinero.

Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, en términos de las disposiciones de carácter general previstas en el primer párrafo de este artículo, deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere la fracción II de este artículo. Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero estarán obligados a proporcionar dicha información y documentación. Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo. La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a la obligación de confidencialidad legal, ni constituirá violación a las restricciones sobre revelación de información establecidas por vía contractual.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, así como por los miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las sociedades como las

personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan. La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 88 Bis de la presente Ley, con multa equivalente del diez por ciento al cien por ciento del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del diez por ciento al cien por ciento de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. y f. del tercer párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 10,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 2,000 a 30,000 días de salario. Las mencionadas sanciones podrán ser impuestas a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, así como a sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, así como a las personas físicas y morales que, en razón de sus actos, hayan ocasionado o intervenido para que dichas entidades financieras incurran en la irregularidad o resulten responsables de la misma. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores tendrá la facultad de supervisar, vigilar e inspeccionar el cumplimiento y observancia de lo dispuesto por este artículo, así como por las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en términos del mismo. Asimismo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá ordenar a las instituciones de crédito, casas de bolsa y casas de cambio con las que operen los centros cambiarios y los transmisores de dinero, que suspendan o cancelen los contratos que tengan celebrados con dichas personas y se abstengan de realizar nuevas operaciones, cuando presuma que se encuentran violando lo previsto en este artículo o las disposiciones de carácter general que de éste emanen. Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, los centros cambiarios, las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas y los transmisores de dinero, sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

#### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS SOFOM ENR**

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

- I. Estar redactados en idioma español y en tipografía de al menos 8 puntos;
- II. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y
- III. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirá una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Entidades Financieras deben incluir en

el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar, lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales de la Entidad Financiera.

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

- I. La descripción detallada de la operación o servicio, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes y la mención de los Medios de Disposición vinculados a la operación o servicio contratado.  

Las Entidades Financieras podrán documentar, en un Contrato Múltiple, dos o más productos o servicios financieros siempre que se separen claramente los elementos esenciales de cada producto o servicio;
- II. La fecha de corte tratándose de créditos en cuenta corriente, y las fechas para el cálculo de intereses en los demás productos o servicios financieros, o el lugar en el cual podrán ser consultadas por el Usuario;
- III. La denominación social y domicilio de la Entidad Financiera contratante, así como su dirección en Internet, en caso de contar con ésta;
- IV. El nombre completo del Usuario;
- V. Las Comisiones y tasas de interés, de acuerdo con lo siguiente:
  - a. El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrá incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de las presentes Disposiciones;
  - b. Las tasas de interés, o de descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria, y especificando si se trata de tasa fija o tasa variable. Tratándose de tasas variables se deberán expresar en los términos que determine el Banco de México, y
  - c. La metodología usada para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.
- VI. La vigencia, modificaciones y terminación:
  - a. El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión, cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas;
  - b. Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia;
  - c. La descripción de los requisitos y procedimientos para la terminación de las operaciones, debiendo observarse lo dispuesto por la Sección VI del presente Capítulo;
  - d. El número correspondiente de inscripción en el RECA, y
  - e. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma de un Contrato de Adhesión, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Entidades Financieras no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia.
- VII. Los servicios de atención al Usuario:
  - a. La periodicidad y medios a través de los cuales las Entidades Financieras proporcionarán o pondrán a disposición de los Usuarios el estado de cuenta respectivo, cuando sea aplicable;

- b. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, en los lugares y a través de los medios pactados;
- c. La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones y reclamaciones, incluido el establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuando sea aplicable;
- d. 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;
- e. Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico, y correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones, y
- f. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Entidades Financieras cualquier cambio en dichos datos.

VIII. La indicación de que:

- a. Al momento de la celebración de la operación, se entrega un ejemplar del Contrato de Adhesión, acompañado de todos sus anexos;
- b. La carátula a que se refiere el artículo 6 de las presentes Disposiciones, forma parte integrante del mismo;
- c. En su caso, al momento de la celebración de la operación, se entrega la tabla de amortización, con las características señaladas en el artículo 11 de las presentes Disposiciones.

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

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

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

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

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

En cualquier caso, para el uso de datos personales, las Entidades Financieras estarán a lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. En el caso de la autorización para consulta de las sociedades de información crediticia, se debe obtener el consentimiento del Usuario de acuerdo al procedimiento establecido en la normativa aplicable

**Artículo 11.** Las Entidades Financieras, en los Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, además de lo previsto en la Sección I, del presente Capítulo, deben observar lo siguiente:

- I. El nombre del avalista, obligado solidario, o coacreditado, en su caso;

- II. En operaciones en las que se contemple una tasa de referencia, deben indicarse las tasas sustitutivas y el orden de aplicación, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- III. En su caso, la forma para determinar los pagos mínimos y los periodos en los que no se generarán intereses, de acuerdo a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México;
- IV. La periodicidad y fecha límite de pago o el lugar en el cual podrá consultarse. Cuando la fecha límite de pago sea en un día inhábil debe aclararse que se recorrerá al siguiente día hábil, sin que proceda el cobro de Comisiones o intereses moratorios;
- V. Los casos en que puede aumentarse el límite de financiamiento en créditos en cuenta corriente asociados a tarjetas de crédito, estableciendo la obligación de que el Usuario lo autorice previamente;
- VI. En caso de que se determine disminuir la línea de crédito no comprometida otorgada en créditos revolventes, se deberá notificar al Usuario de conformidad con lo previsto en el Artículo 17 de las presentes Disposiciones;
- VII. Los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados de conformidad con lo previsto en el Artículo 21 de las presentes Disposiciones;
- VIII. Los medios de pago permitidos, según las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- IX. Tratándose de créditos a los que el Banco de México determine que les es aplicable el artículo 10 de la Ley para la Transparencia, la indicación de que el pago de los intereses no puede ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos, y
- X. Cuando sea aplicable el CAT, se debe incluir la siguiente definición: “CAT: El Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos”. Las Entidades Financieras al momento de celebrar el Contrato de Adhesión deben entregar, en su caso, la tabla de amortización. Lo anterior, no será aplicable tratándose de créditos revolventes o de créditos con una sola amortización. Cada vez que las Entidades Financieras otorguen un crédito o reciban algún pago anticipado, deberán entregar a sus clientes la tabla de amortización que corresponda, en su caso. Dicha información deberá darse por escrito al otorgarse el crédito o recibirse el pago anticipado, o bien, por el medio pactado en el Contrato para la entrega de los estados de cuenta, a más tardar en la fecha en que den a conocer el estado de cuenta correspondiente al periodo en que se realizó el pago anticipado.

La tabla de amortización deberá contener:

- I. Los datos de identificación del cliente y del crédito;
- II. Su fecha de elaboración;
- III. Para cada uno de los periodos, al menos los conceptos siguientes:
  - a) Fecha o número del periodo;
  - b) Importe para abono al principal;
  - c) Monto de intereses ordinarios;
  - d) En su caso, el IVA de los intereses;
  - e) En su caso, las Comisiones;
  - f) En su caso, las primas de los seguros obligatorios;
  - g) En su caso, las bonificaciones que recibirá el cliente al cumplir las condiciones establecidas en el contrato respectivo;
  - h) La cantidad total que el cliente deberá pagar en el periodo (suma de los incisos b) al g);
  - i) El Saldo Insoluto del periodo de que se trate, el cual se determinará restando al Saldo Insoluto del periodo inmediato anterior, el importe del abono al principal a que se refiere

el inciso b). Para efectos de lo previsto en el inciso f) anterior, deberán incluirse las primas de las operaciones de seguros de vida, invalidez, desempleo, daños y robo: (i) que las Entidades Financieras exijan a los clientes como requisito para contratar el crédito o durante su vigencia, y (ii) cuyo propósito sea garantizar el pago parcial o total del crédito; IV. El monto total a pagar que resulte de sumar todos los pagos periódicos a que hace referencia el inciso h) de la fracción III anterior, y V. Tratándose de créditos a tasa variable o en los que por su naturaleza, alguno de los conceptos referidos en la fracción III anterior pudieran modificarse durante su vigencia, las Entidades Financieras deberán tomar el valor del concepto de que se trate vigente en la fecha en que se realice la tabla de amortización, asumiendo que dicho valor no cambiará durante la vigencia del crédito. Asimismo, las Entidades Financieras deberán señalar expresamente cuáles conceptos podrán estar sujetos a variación.

**Artículo 17.** Para modificar los Contratos de Adhesión, las Entidades Financieras deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta o de cualquier otro medio cierto pactado en dichos contratos. En el caso de que exista más de un producto o servicio ofertado en conjunto en beneficio del Usuario relacionado entre sí deben notificar de todos los cambios que sufran los productos o servicios pertenecientes al mismo.

Tratándose de modificaciones a los Contratos de Adhesión relativos a Créditos Garantizados a la Vivienda y créditos con plazo fijo de vencimiento, las Entidades Financieras deben contar con el consentimiento expreso del Usuario y formalizarlas conforme a las disposiciones legales aplicables. Los avisos de modificaciones al Contrato de Adhesión, deben indicar, por lo menos:

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

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

**Artículo 18.** Para cualquier modificación a las Comisiones, las Entidades Financieras, además de sujetarse a lo previsto en el artículo 7 de la Ley para la Transparencia, deben observar lo siguiente: I. No pueden cobrar cantidad adicional, en caso de que el Usuario solicite la terminación del Contrato de Adhesión, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Usuario solicite darlo por terminado, y II. Tratándose de Contratos de Adhesión que documenten créditos con plazo fijo de vencimiento, así como de créditos garantizados a la vivienda, no se pueden establecer nuevas Comisiones, incrementar su monto, ni modificar las tasas de interés salvo en el caso de reestructuración previo consentimiento expreso del Usuario.

**Artículo 20.** Las Entidades Financieras, en la terminación de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deben:

- I. Dar por terminado el Contrato de Adhesión a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que reciba la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Entidad Financiera, comunicará al Usuario, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción de la solicitud pondrá a su disposición dicho dato a determinada fecha, en la sucursal elegida por el Usuario, y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el Contrato de Adhesión;
- II. Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación o al no haber acudido el Usuario a la sucursal u oficina de la Entidad Financiera, informarle que se encuentra a su disposición y determinarle la forma cómo le puede ser devuelto;
- III. Entregar o mantener a disposición del Usuario, el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, y
- IV. Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. En caso de que el Usuario no solicite a la Entidad Financiera la terminación anticipada del contrato y realice el pago de la totalidad del crédito otorgado, así como de los accesorios generados, la Entidad Financiera deberá 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 los diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, salvo en las operaciones previstas en las fracciones I y II del artículo 3 de las presentes Disposiciones.

**Artículo 28.** Las Entidades Financieras deben inscribir en el RECA, previo a su utilización, todos los modelos de Contratos de Adhesión, así como sus anexos y deberán incluir en dichos modelos el número de registro vigente. Es obligación de las Entidades Financieras que los modelos de Contratos de Adhesión y los anexos correspondientes que inscriban en el RECA tengan buena calidad de imagen y estén completos.

**Artículo 29.** Las Entidades Financieras deben remitir a la CONDUSEF para su autorización y previo a su inscripción, los modelos de Contratos de Adhesión de créditos que hayan sido autorizados principalmente con base en el salario del trabajador, o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario.

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

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

Cualquier otra modificación a los Contratos de Adhesión a que se refiere este artículo requerirá de la previa autorización de la CONDUSEF.

**Artículo 33.** Los estados de cuenta que las Entidades Financieras utilizan para informar a los Usuarios de las operaciones o servicios contratados, deben:

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

La modificación de la modalidad de envío deberá contar con el consentimiento del Usuario por cualquier medio convenido, en el entendido de que el Usuario podrá solicitar en cualquier momento a la Entidad Financiera el envío del estado de cuenta a su domicilio y ésta estará obligada a hacerlo en los términos estipulados en el párrafo anterior. En caso de operaciones con vigencia menor a un año, se deben entregar al Usuario cuando menos, dos estados de cuenta.

**Artículo 35.** Los estados de cuenta deben contener, por lo menos:

- I. La denominación social de la Entidad Financiera, así como el domicilio, número telefónico y su logotipo;
- II. El nombre del Usuario, así como el número de cuenta o contrato de que se trate. La Entidad Financiera puede suprimir el nombre del Usuario o imprimir parcialmente el número de cuenta o contrato cuando éste así lo solicite. Cuando se trate de una sola cuenta o contrato con diferentes Usuarios, bastará con incluir el nombre de uno de ellos y el número de cuenta o contrato de que se trate, lo anterior a solicitud de Usuario;
- III. El periodo a que corresponda;
- IV. Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo: a. Monto y fecha de la operación; b. Moneda en que se denomine la operación y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda; c. Nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó el Medio de Disposición, en los términos en que la Entidad Financiera lo hubiere recibido, y d. Descripción o concepto de la operación.
- V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron;
- VI. Un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;
- VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción, deben incluir el número de folio o reporte de aclaración;
- VIII. Un aviso que indique: “(nombre de la Entidad Financiera) recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, ubicada en (domicilio) y por correo electrónico (dirección) o teléfono (número), así como en cualquiera de sus sucursales u oficinas. En el caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá acudir a CONDUSEF (página electrónica y número telefónico)”, y
- IX. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables.

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA EL REGISTRO DE LAS COMISIONES, LA CARTERA TOTAL Y EL NÚMERO DE CONTRATOS QUE DEBEN REALIZAR LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

### **CAPÍTULO IV. DE LAS PROHIBICIONES DE COMISIONES**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones por importes mayores a los registrados, así como registrar Comisiones por los siguientes conceptos:

- I. Por pago tardío de un crédito, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo periodo.
- II. Por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito si durante el mismo periodo se cobra una Comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente.
- III. Por las gestiones que las Entidades Financieras realicen para que se proceda a la cancelación de la hipoteca ante el Registro Público de la Propiedad, con excepción de los impuestos o pago de derechos, cuando corresponda.
- IV. Comisiones cuyo importe se determine utilizando una de varias operaciones o fórmulas de cálculo en relación con Créditos, salvo que la Comisión que se cobre sea la más baja.
- V. Por la cancelación de una o varias tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito ni, en su caso, por la rescisión del contrato de apertura de crédito correspondiente.
- VI. Por la recepción del pago periódico total o parcial de créditos otorgados por la misma Entidad Financiera, en las ventanillas de sus sucursales, a través de sus cajeros automáticos, de transferencias electrónicas de fondos, ni por domiciliación, excepto las que cobren otras entidades, instituciones de crédito o empresas con las que se tengan celebrados contratos para la recepción de dichos pagos.
- VII. Por el incumplimiento del pago periódico de un Crédito, salvo que la Comisión no exceda del monto que resulte menor de: i) el importe de dicho incumplimiento, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre en la Comisión Nacional.
  
- VIII. Por pago tardío, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando por causas imputables a la Entidad Financiera ésta no haya acreditado el pago de algún Crédito en términos de lo previsto en la Circular 22/2008 emitida por el Banco de México, la cual establece las fechas en las que deben acreditarse los pagos dependiendo del medio que se haya utilizado para hacerlos.
- IX. Por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como en créditos personales de liquidez sin garantía real.
- X. Por operaciones de transferencia de fondos y domiciliación por una Entidad Financiera distinta a la originadora de la operación.
- XI. En el caso de devoluciones de transferencias de fondos y domiciliación, la Comisión no podrá exceder del importe que, en su caso, se haya cobrado al Usuario por su emisión.
- XII. Por la cancelación de la domiciliación del pago de bienes y servicios.
- XIII. Por retiros de efectivo y consultas de saldo en sus oficinas o sucursales, así como por consulta de saldo en ventanilla.
- XIV. Por recibir y abonar recursos en las cuentas de depósito de sus Usuarios, a través de las ventanillas de sus sucursales y de los cajeros automáticos de las propias Entidades Financieras.
- XV. Por la devolución, por cualquier causa, de cheques que hayan recibido como medio de pago de algún Crédito del cual sean acreedoras.
- XVI. En ningún caso podrán cobrarse comisiones a un cliente, por haber depositado en su cuenta, cheques que sean devueltos por cualquier causa.
- XVII. Tratándose de órdenes de transferencia de fondos, las instituciones no podrán cobrar comisiones diferenciadas en función del monto de las transferencias que le soliciten sus clientes.

*“Las presentes Disposiciones pueden ser consultadas en la página de internet de CONDUSEF, [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), o en nuestra página de internet <http://qioccidente.com/services.html>, en el apartado o pestaña de Disposiciones Legales”.*