

LUIS ALBERTO PAZOS DE LA TORRE, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 y 26, fracciones I, IV, XIX y último párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; 17 y 59, fracciones I, V y XIV, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; y 11, 12 y 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; con el propósito de hacer más expedito el ejercicio de las atribuciones conferidas a esta Comisión;

CONSIDERANDO

Que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada el 15 de junio de 2007, faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en adelante CONDUSEF, para emitir disposiciones de carácter general para proveer el debido cumplimiento de la Ley de referencia en lo relativo a los Contratos de Adhesión que utilicen las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, "SOFOM E.N.R.", con el objeto de establecer estándares de contratación, así como propiciar un adecuado equilibrio en la relación que dichas entidades mantienen con sus clientes;

Asimismo, con base en la referida Ley, la CONDUSEF también cuenta con facultades para mejor proveer a través de las presentes disposiciones de carácter general lo relativo a la publicidad, los estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las SOFOM E.N.R., con el objeto de propiciar una mayor transparencia y objetividad en la información que se difunde a través de dichos medios, he resuelto expedir las siguientes:

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 11, 12 Y 13 DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS APLICABLES A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, PUBLICIDAD, ESTADOS DE CUENTA Y COMPROBANTES DE OPERACIÓN DE LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE NO REGULADAS

CAPÍTULO I OBJETO

Artículo 1.- Las presentes disposiciones de carácter general tienen por objeto establecer los requisitos de información mínima que deben contener los Contratos de Adhesión, estados de cuenta y comprobantes de operación de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple No Reguladas, así como la forma, términos y requerimientos que deberá cumplir la publicidad que realicen sobre las características de sus operaciones y servicios, en términos de lo dispuesto por los artículos 11, 12 y 13 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Para los efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por:

- I. CAT, al costo anual total de financiamiento determinado conforme a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México en términos de lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las SOFOM E.N.R.

Cuando en términos de lo previsto en las presentes disposiciones las SOFOM E.N.R. den a conocer el CAT, deberá acompañarse de las leyendas "Tasa Variable" o "Tasa Fija", según corresponda, así como "Para fines informativos y de comparación exclusivamente".

- II. Cliente, en singular o plural a la persona que celebre alguna de las operaciones a que se refiere el artículo 87-B de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito con una SOFOM E.N.R.

- III. Comisión, a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, que una SOFOM E.N.R. cobre a un Cliente, excepto los cobros por concepto de tasas de interés o descuento que realicen las SOFOM E.N.R., así como las contribuciones federales y locales y los costos correspondientes a trámites y servicios prestados por terceros.
- IV. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- V. Contrato de Adhesión, al documento elaborado unilateralmente por las SOFOM E.N.R. para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones de crédito, préstamo y financiamiento que lleven a cabo con sus Clientes, en el entendido de que éstos no podrán negociar las cláusulas del mismo.
- VI. Internet, a la red electrónica mundial.
- VII. Ley, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007.
- VIII. SOFOM E.N.R., en singular o plural a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.

CAPÍTULO II DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Sección Primera Disposiciones comunes

Artículo 2.- Las SOFOM E.N.R. en los Contratos de Adhesión, deberán sujetarse a lo dispuesto en las presentes disposiciones.

En los Contratos de Adhesión se requerirá el consentimiento expreso por parte del Cliente y del representante de la SOFOM E.N.R. a través de los medios que para ese fin determinen las partes y autorice la legislación aplicable.

Artículo 3.- Las SOFOM E.N.R., en sus Contratos de Adhesión, deberán en todo momento observar lo siguiente:

- I. Redactar los Contratos de Adhesión en idioma español, utilizando una tipografía con un tamaño de al menos 8 puntos.

Con la finalidad de que se facilite su lectura, se deberán separar los temas contenidos en los Contratos de Adhesión, haciendo uso de espacios entre párrafos, así como de la inclusión de capítulos, apartados e incisos visiblemente resaltados en negrillas.
- II. Entregar una copia del Contrato de Adhesión suscrito a los Clientes, así como de cualquier otro documento relacionado con la operación o servicio; incluyendo la tabla de amortización en su caso.
- III. Incluir la parte relativa del texto o una breve explicación, cuando se haga referencia a otros documentos.
- IV. La manifestación expresa del cliente, indicando que previo a la firma del contrato, la SOFOM E.N.R. le informó el CAT, tratándose del otorgamiento de préstamos, créditos o financiamientos a los que les sea aplicable dicho concepto de acuerdo con la normatividad que expida Banco de México.

Artículo 4.- Los Contratos de Adhesión deberán contener en su clausulado o en documentos anexos al mismo y debidamente relacionados, por lo menos, lo siguiente:

I. Objeto del Contrato de Adhesión:

- a) La descripción específica y detallada sobre la operación o servicio objeto del contrato, de sus características, términos, condiciones, así como de los derechos y obligaciones que adquiere cada una de las partes.
- b) Para efectos del cómputo de los intereses, indicar las fechas de corte o periodos sobre los que se computarán.
- c) Los servicios adicionales que, en su caso, deban contratarse indicando que para ello es necesaria la previa y expresa autorización por parte del Cliente. La autorización antes referida se sujetará a lo dispuesto en el artículo 7 de las presentes disposiciones.
- d) En su caso, la indicación respecto de la existencia de seguros asociados a la operación o servicio, y la vigencia de aquellos.
- e) En los contratos de arrendamiento financiero, factoraje financiero y crédito la leyenda de que no requieren de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la realización de dichas operaciones, ni que se encuentran sujetas a la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

II. Sujetos del Contrato de Adhesión:

- a) La denominación social y domicilio de la SOFOM E.N.R. contratante.
- b) El nombre completo del Cliente o Clientes y, en su caso, obligado solidario, avalista, o coacreditado.

III. Costos, Comisiones, tasas de interés y beneficios:

- a) El concepto, monto y método de cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Clientes, así como todos los servicios, eventos o acciones que las generen, especificando su periodicidad, en su caso, señalar en el contrato el lugar o medio para consultar dicha información. Todas las Comisiones deberán corresponder a hechos efectivamente realizados y estar relacionados al crédito. Además no se podrá cobrar más de una Comisión respecto del mismo hecho generador.
- b) Las tasas de interés expresadas en términos anuales, así como la metodología para su cálculo, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria.
- c) Tratándose de operaciones en las que se contemple una tasa de referencia, deberán indicarse las tasas de referencia sustitutivas, éstas únicamente podrán establecerse para el evento de que deje de existir la tasa de referencia, debiendo especificar el orden en que dichas tasas sustituirán a la original.
- d) La periodicidad y fecha límite de pago para cada período.
- e) Cuando se trate de créditos en Moneda Extranjera o en Unidades de Inversión (UDIS), se deberá señalar que esa Unidad lleva implícito un factor referenciado con el Índice Nacional de Precios al Consumidor y el lugar donde podrá consultar la equivalencia.
- f) La mención de que el interés no puede ser cobrado por anticipado en los casos que le sea aplicable de conformidad con la regulación del Banco de México.
- g) Descripción clara de los seguros, premios o bonificaciones ofrecidos.

IV. Vigencia, modificaciones y terminación anticipada:

- a) El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión cuando resulte aplicable.
- b) Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión.
- c) Las penas convencionales, incluyendo sus características, montos y formas de determinación, supuestos o hechos que las generen y procedimientos para hacerlas efectivas.

- c) La descripción, en su caso, de las causales, condiciones, requisitos y procedimientos para la rescisión del Contrato de Adhesión o terminación anticipada, debiendo observarse lo dispuesto por el artículo 12 de estas disposiciones.
- d) Los términos y condiciones para recibir pagos anticipados y su aplicación al saldo insoluto de principal o a los pagos inmediatos siguientes.

V. Servicios y atención al Cliente:

- a) La periodicidad y medios a través de los cuales la SOFOM E.N.R. proporcionará o pondrá a disposición de los Clientes el estado de cuenta respectivo y el plazo para objetarlo.
- b) El proceso y requisitos para la presentación y seguimiento de solicitudes, consultas, aclaraciones, inconformidades y quejas, relacionados con la operación o servicio contratado. Asimismo, se deberá especificar, en su caso, la oficina de la SOFOM E.N.R. que sirva como enlace con el Cliente, para efectos atender los requerimientos de información antes citados.
- c) En su caso, el nombre o denominación y datos de localización de cualquier tercero que sin ser parte del contrato, mantenga una relación de negocio con la SOFOM E.N.R. y esté en contacto con el Cliente para la realización de la operación o prestación del servicio contratado, señalándose el carácter con el que el tercero podrá actuar y, en su caso, los derechos y obligaciones que pudieran derivar hacia el Cliente de dicha participación, así como las actividades que podrá ofrecer.
- d) Clave de registro del contrato ante la Comisión Nacional.
- e) El número telefónico de atención a usuarios (53 400 999 o LADA sin costo 01800 999 80 80), dirección en Internet (www.condusef.gob.mx) y correo electrónico (opinion@condusef.gob.mx) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En el caso de modificaciones a los datos antes mencionados, la Comisión Nacional lo hará del conocimiento de las SOFOM, E.N.R. a través de su página web, con 30 días naturales de anticipación.
- f) El domicilio y números telefónicos de la Unidad Especializada que tiene por objeto la atención a usuarios, con que las SOFOM E.N.R. deben contar en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

VI. Lo anterior, sin perjuicio de las demás cláusulas e información que las SOFOM E.N.R. deben incluir conforme a las leyes que las rigen o de acuerdo con los requerimientos efectuados en términos de las disposiciones aplicables por parte de las autoridades competentes.

Artículo 5.- Las SOFOM E.N.R., deberán incluir como carátula o anexo del Contrato de Adhesión, en una tipografía con un tamaño de al menos 8 puntos, el cuadro informativo contenido en el Anexo 1 de las presentes disposiciones, en el que deberán precisar las características de la operación que documente el Contrato de Adhesión respectivo. Dicho anexo, deberá contener la firma autógrafa de las partes y formará parte integrante del Contrato de Adhesión.

Artículo 6.- Los Contratos de Adhesión no podrán contener cláusulas que contravengan lo dispuesto en la Ley, la legislación aplicable o en las presentes disposiciones, en caso contrario, éstas se tendrán por no puestas.

Artículo 7.- Las autorizaciones adicionales, cuando así corresponda, que otorgue el Cliente al momento de suscribir el Contrato de Adhesión, tales como las relativas a la investigación sobre su historial crediticio y otras de naturaleza análoga en términos de lo previsto en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; o bien, para que su información pueda ser utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios; para recibir publicidad, o cualquier otra autorización, deberán incluirse en una sección especial o anexo que forme parte integrante del Contrato de Adhesión. La firma autógrafa del Cliente deberá constar en forma adicional a la requerida para la celebración del contrato respectivo en cada sección.

Lo anterior en el entendido de que las SOFOM E.N.R. no podrán condicionar la suscripción de un Contrato de Adhesión, a la autorización por parte del Cliente para recibir publicidad o para que su

información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole, ni a la venta o contratación de otros productos o servicios.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de que los Clientes podrán, en cualquier momento, solicitar su inscripción en el Registro Público de Usuarios a que se refiere el artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 8.- Las SOFOM E.N.R. tendrán prohibido otorgar créditos, préstamos o financiamientos y cobrar Comisiones con motivo de ello, cuando tales operaciones no hayan sido contratadas expresamente por el Cliente.

Los créditos, préstamos o financiamientos que se otorguen en contravención a lo dispuesto en este artículo, no podrán reportarse como un nuevo crédito a cargo del Cliente respectivo en las sociedades de información crediticia.

Sección Segunda

Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito garantizado a la vivienda

Artículo 9.- Las SOFOM E.N.R., en los Contratos de Adhesión que documenten Créditos Garantizados a la Vivienda a que se refiere la Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado y las disposiciones que emanen de ella, deberán incluir, de manera notoria, además de lo señalado en la sección anterior, las cláusulas relativas a:

- I. El capital del préstamo, en donde se advierta el importe del mismo y su forma de entrega;
- II. Las condiciones que deba cumplir el acreditado antes de disponer del capital y el plazo para cumplirlas;
- III. La o las tasas de interés, incluyendo las aplicables en caso de mora, y la obligación de proporcionar al cliente el Costo Anual Total en los estados de cuenta en términos de lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado;
- IV. La forma en que se amortizará el adeudo, considerando, en su caso, el número, periodicidad y cuantía de los pagos;
- IV. La aceptación expresa de que recibirá el pago adelantado por parte del Cliente o de cualquier Entidad Financiera o empresa mercantil que se dedique habitualmente al otorgamiento de los créditos descritos en el presente artículo, y le cederá todos sus derechos derivados del contrato correspondiente; y la aceptación expresa de que admitirá la sustitución de deudor. Lo anterior, siempre y cuando el comprador presente a la Entidad, una solicitud de crédito y se cumplan con los demás requisitos y obligaciones que establece la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.

Artículo 10.- En el caso de los Créditos Garantizados a la Vivienda, como excepción a lo dispuesto por el artículo 3, fracción II, será responsabilidad de la SOFOM E.N.R. entregar al Cliente el clausulado del Contrato de Adhesión y el Anexo I, previo a la firma del mismo.

Sección Tercera

De los procedimientos para la modificación y terminación anticipada de los Contratos de Adhesión

Artículo 11.- Las SOFOM, E.N.R. podrán modificar los Contratos de Adhesión, de acuerdo con lo siguiente:

a) Con cuarenta días naturales de anticipación a la entrada en vigor, deberá notificar al Cliente las modificaciones propuestas mediante aviso incluido en el estado de cuenta correspondiente. El aviso deberá especificar de forma notoria la fecha en que las modificaciones surtirán efecto.

b) En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá solicitar la terminación del Contrato de Adhesión hasta 60 días naturales después de la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad ni comisión alguna a su cargo, lo que deberá estar contemplado en el propio Contrato de Adhesión, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que solicite dar por terminada la operación o el servicio de que se trate.

Lo anterior, con excepción de las modificaciones realizadas a la información a que se refiere el artículo 4, fracción V, de estas disposiciones.

c) Una vez transcurrido el plazo señalado en el inciso b) sin que la SOFOM E.N.R. haya recibido comunicación alguna por parte del Cliente, se tendrán por aceptadas las modificaciones al Contrato de Adhesión

d) En los Contratos de Adhesión, deberá señalarse en forma notoria que en caso de no recibir el Estado de Cuenta, será obligación del Cliente solicitarlo en la sucursal u oficina de atención.

Artículo 12.- Los Clientes podrán solicitar, en todo momento, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, debiendo cubrir, en su caso y en los términos pactados en el mismo, el monto total del adeudo, incluyendo todos los accesorios financieros que éste hubiera generado a la fecha en que se solicite la terminación, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en cualquier oficina de la SOFOM E.N.R. con la que hubiere contratado.

Siempre y cuando la SOFOM E.N.R. de que se trate así lo haya pactado o habilitado, lo anterior podrá realizarlo a través de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

Sección Cuarta

Registro de Contratos de Adhesión

Artículo 13.- La Comisión Nacional estará obligada a la creación de un Registro de Contratos de Adhesión; por este motivo establecerá e informará a las SOFOM E.N.R. los procedimientos y políticas que aplicarán para cumplir con este cometido. Cabe destacar que el hecho de que la Comisión Nacional registre el Contrato de Adhesión que le deben remitir las SOFOM E.N.R., en ningún momento se considerará que equivale a la aprobación de su contenido, por lo que ésta en términos de lo previsto en el artículo 11 de la Ley, podrá en todo momento ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de que se ajusten a las presentes disposiciones.

CAPÍTULO III

DE LA PUBLICIDAD

Artículo 14.- Las SOFOM E.N.R. en la elaboración y difusión de la publicidad relativa a las características específicas que describan los productos de todas sus operaciones de crédito, préstamo, financiamiento o servicios, derivadas o no de Contratos de Adhesión, deberán asegurarse de que las ofertas o promociones contenidas en los mensajes publicitarios sean veraces, precisos, vigentes, objetivos y que se apegue al marco legal que rige en la materia.

Las SOFOM E.N.R. cuidarán en todo momento que las ofertas o conceptos contenidos en los mensajes publicitarios, correspondan a una capacidad efectiva de cumplimiento, debiendo ser congruente con los documentos con los que se formaliza la operación.

En caso de utilizar las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente, deberá indicarse en qué consisten y la forma en que el Cliente puede hacerlas efectivas.

Artículo 15.- La publicidad de las SOFOM E.N.R. deberá especificar claramente el plazo de vigencia de las operaciones o servicios y, en su caso, ofertas y promociones contenidas en aquélla.

Para efectos de las presentes disposiciones, se considerarán ofertas o promociones las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento a los Clientes de operaciones o servicios, con el incentivo de:

- I. Ofrecer la operación o servicio a un precio reducido o proporcionar adicionalmente otro servicio igual o diverso, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio.
- II. Participar en sorteos, concursos y otros eventos similares u obtener bienes o servicios adicionales.

Artículo 16.- En caso de celebrarse la contratación de la operación que se hubiera promocionado, la SOFOM E.N.R. estará obligada a proporcionarla en los términos y bajo las condiciones establecidas en la oferta o promoción respectiva.

Habiendo sido celebrada la operación y en caso de que la SOFOM E.N.R. no cumpla con su ofrecimiento, el Cliente podrá solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión sin su responsabilidad.

Artículo 17.- En caso de que los anuncios publicitarios hagan referencia a tasas de interés o de descuento, deberán expresarse en términos anuales simples y en porcentaje, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable. En todos los casos, deberá precisarse si a tales conceptos se les adiciona el IVA o no.

Adicionalmente, las SOFOM E.N.R. deberán indicar si la tasa de interés o de descuento referida es fija, por toda la vigencia de la operación o servicio o si es variable, en cuyo caso se deberá describir su comportamiento durante su vigencia .

Lo anterior, en consistencia con los términos que, en su caso, determine el Banco de México.

Artículo 18.- En la elaboración de la publicidad relativa a las características de sus operaciones y servicios, deberán sujetarse a lo siguiente:

- I. Señalar el nombre y la descripción general de la operación o servicio.
- II. Indicar el CAT vigente que, de acuerdo con lo establecido por el Banco de México, resulte aplicable de manera clara, notoria e indubitable, así como su fecha de cálculo. En caso de que se indique el periodo de vigencia de la publicidad o el CAT anunciado y los términos ofrecidos permanezcan vigentes durante al menos treinta días naturales siguientes al de su difusión, podrá omitirse la fecha de cálculo.

El CAT debe incluirse en cualquier tipo de publicidad, siempre que se incorpore cualquiera de los conceptos siguientes: tasas de interés, Comisiones, premios, bonificaciones en efectivo, descuentos, montos de los pagos periódicos, factores de pago o conceptos equivalentes, así como cuando se mencionen adjetivos calificativos que indiquen que cualquiera de los conceptos señalados o sus equivalentes son mejores o más competitivos que los de otros productos similares que se ofrecen al público en el mercado.

Al indicar el CAT correspondiente, podrán incluir la palabra "Informativo", en sustitución de la leyenda "para fines informativos y de comparación exclusivamente".

- III. Indicar, tratándose de información comparativa respecto de otras SOFOM E.N.R. o sociedades de cualquier tipo, la fuente de dicha información, así como el período al que están referidos los datos utilizados en la comparación de que se trate.

- IV. Cuando se trate de créditos en Unidades de Inversión (UDIS), se deberá señalar que esa Unidad lleva implícito un factor referenciado con el Índice Nacional de Precios al Consumidor.
- V. En su caso, utilizar la siguiente tipografía:
- a) Al menos 8 puntos, tratándose de publicaciones en revistas, periódicos y mensajes transmitidos vía correo electrónico.
 - b) Al menos 12 puntos, tratándose de carteles.
 - c) No inferior al 3 por ciento del tamaño total del anuncio, tratándose de anuncios espectaculares.
 - d) En un tamaño mínimo que ocupe el 20 por ciento de la pantalla, tratándose de materiales transmitidos por medios audiovisuales.
- VI. Tratándose de medios audiovisuales, los mensajes publicitarios deberán mantenerse a la vista durante un lapso razonable para su lectura por parte del público, utilizando una tipografía que contraste con el fondo donde figuren o, en su caso, enunciarse con una velocidad que permita su comprensión.
- VII. Expresar en caracteres distintivos de manera clara y notoria que no requieren de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la realización de las operaciones de arrendamiento financiero, factoraje financiero y crédito y no están sujetas a la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Artículo 19.- La publicidad elaborada por las SOFOM E.N.R., no deberá contener elementos de competencia desleal.

Para efectos de las presentes disposiciones se entenderá por competencia desleal aquella que busque, persiga o pretenda favorecer a una SOFOM E.N.R. a expensas de un tercero, a través de mensajes que:

- I. Constituyan engaños, falsedades u omisiones.
- II. Induzcan al engaño, error o confusión en lo general, por la forma en que se presenta, así como respecto de operaciones o servicio propios o de terceros.
- III. Incluyan comparaciones falsas.

Artículo 20.- Las SOFOM E.N.R., en lo que respecta a su publicidad, tendrán prohibido lo siguiente:

- I. Ofrecer operaciones o servicios que no estén en posibilidad de brindar al público o contravengan lo dispuesto en la Ley o en las presentes Disposiciones, en caso contrario, éstas se tendrán por no puestas.
- II. Elaborar convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión de las SOFOM E.N.R. para restringir la información que se pueda proporcionar a los Clientes.

Artículo 21.- La Comisión Nacional podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las SOFOM E.N.R., en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley, cuando no se ajuste a lo previsto en el marco legal aplicable.

Cuando la Comisión Nacional determine la suspensión de alguna publicidad, lo informará por escrito a las SOFOM E.N.R., las cuales deberán realizar las acciones necesarias para que sea retirado inmediatamente.

Asimismo, las SOFOM E.N.R. deberán proporcionar a la Comisión Nacional cuando ésta lo requiera, un ejemplar de la publicidad, en un plazo no mayor a tres días naturales contado a partir del requerimiento, en formatos acordes al medio en que son difundidos, tales como textos, cintas de audio, de video y cualesquiera otros, según sea el caso.

Las SOFOMES ENR deberán incluir en los contratos o instrumentos que celebren para la difusión de sus mensajes publicitarios, la obligación de los representantes de los medios de difusión o comunicación, de retirar la publicidad en atención a los términos establecidos en el presente artículo.

Lo dispuesto en este artículo, es sin perjuicio de la facultad que el artículo 46 de la Ley otorga a la Comisión Nacional para imponer las sanciones que, en su caso, resulten aplicables, así como para solicitar a las autoridades competentes en materia de radio, televisión y medios de prensa, que ordenen la suspensión de la publicidad.

Artículo 22.- En el caso de contar con página de Internet, las SOFOM E.N.R., deberá incluir para cada producto o servicio que oferte, lo siguiente:

I. Descripción general:

- a) Requisitos para la contratación.
- b) Modalidades de contratación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, la denominación de la unidad monetaria utilizada, la cobertura geográfica, entre otros.
- c) Procedimiento para el desahogo de consultas y aclaraciones, así como la atención de inconformidades.
- d) Si la operación o servicio que se publicite, pudiera implicar la contratación de otra operación o servicio relacionado, hacerlo del conocimiento de los Clientes.

II. Costos y Comisiones:

- a) Listado de la totalidad de las Comisiones vigentes de la operación o servicio, así como de los conceptos, montos o métodos de determinación.
- b) En su caso, la metodología de cálculo para la determinación de la tasa de interés aplicable.
- c) Proceso para informar al Cliente acerca de los cambios en las Comisiones existentes y para el establecimiento de Comisiones adicionales.

Asimismo, las SOFOM E.N.R. deberán incorporar elementos para contacto, tales como números telefónicos, direcciones en Internet, datos de ubicación de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios entre otros, que permitan al público acceder a mayor información respecto de las operaciones que se ofrezcan o anuncien.

CAPÍTULO IV DE LOS ESTADOS DE CUENTA

Sección Primera Disposiciones Generales

Artículo 23.- Las SOFOM E.N.R. de manera mensual o con la periodicidad pactada entre las partes, deberán generar el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios contratados, derivados o no de Contratos de Adhesión, debiendo enviarlo al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el cual será gratuito para el Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las SOFOM E.N.R. para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes, los cuales deberán cumplir con todas las características establecidas en el presente capítulo.

En ningún caso se podrá limitar el acceso a los estados de cuenta.

Las SOFOM E.N.R. no estarán obligadas a emitir un estado de cuenta o a ponerlo a disposición de los Clientes, tratándose de operaciones de crédito, préstamos y financiamientos, cuyo pago deba efectuarse en una sola amortización.

Artículo 24.- La información contenida en los estados de cuenta que las SOFOM E.N.R. emitan, deberá permitir al Cliente conocer la situación que guarda la operación o servicio contratado, así como las transacciones registradas por la SOFOM E.N.R. en el mes inmediato anterior o en el período previamente acordado.

Asimismo, todas las Comisiones cobradas deberán incluirse en el estado de cuenta, relacionándolas con el concepto de su cobro conforme a lo pactado en el contrato.

Las SOFOM E.N.R. se asegurarán de que la información contenida en los estados de cuenta no induzca al engaño, error o confusión entre los Clientes y que la misma sea congruente y apegada al marco legal aplicable.

Artículo 25.- En la elaboración de los estados de cuenta, las SOFOM E.N.R. deberán utilizar una tipografía con un tamaño de al menos 8 puntos y verificar que los textos faciliten su lectura. Asimismo, en caso de que utilicen abreviaturas, deberán establecer en el estado de cuenta el significado de las referencias, las cuales deberán destacarse.

Artículo 26.- En el envío o para la consulta de estados de cuenta, las SOFOM E.N.R. deberán observar los siguientes requisitos:

I. Deberán proporcionar a sus Clientes:

- a) Los estados de cuenta respectivos, dentro de los primeros diez días hábiles siguientes a la fecha de corte.
- b) Una copia en la oficina que le corresponda, del estado de cuenta a partir del séptimo día hábil siguiente a la fecha de corte, si así lo solicita el Cliente, de manera gratuita.

II. En los casos en que la operación se encuentre en mora por un periodo mayor a cinco meses, las SOFOM E.N.R. podrán optar por suspender el envío al domicilio del Cliente del estado de cuenta, sin embargo deberán remitirle una notificación indicándole los medios a través de los cuales podrá conocer el saldo deudor y la forma de liquidarlo, en su caso.

Artículo 27.- Los estados de cuenta elaborados por las SOFOM E.N.R. deberán contener, atendiendo a la naturaleza de cada operación, como mínimo lo siguiente:

- I. Denominación social de la SOFOM E.N.R., así como el domicilio y número telefónico de ésta.
- II. Nombre del Cliente, así como el número de cuenta o contrato de que se trate.
- III. El período al que corresponda el estado de cuenta o fecha de corte y en caso de calcular intereses por día, el número de días del período.
- IV. La fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el siguiente día hábil bancario.
- V. El saldo inicial (insoluto del principal); el saldo final (el resultante a la fecha de corte); el monto a pagar en el periodo, incluyendo capital, intereses y otros gastos; en su caso, el número de pagos realizados.
- VI. Tratándose de pagos anticipados parciales, el monto de los anticipos realizados en el periodo, el nuevo saldo insoluto, así como la correspondiente reducción del monto de las mensualidades o del número de pagos pendientes, según sea el caso.

- VII. El monto base sobre la cual es calculado el interés, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente.
- VIII. Los movimientos efectuados en el período correspondiente, incluyendo, al menos, las siguientes características:
- a) Fecha
 - b) Moneda en que se denomine la operación.
 - c) Concepto que dio origen al movimiento.
 - d) Pagos recibidos
 - e) Cargos efectuados, incluyendo, en su caso, el IVA de los intereses.
- IX. Las tasas de interés ordinaria y moratoria expresada en términos anuales simples y en porcentaje, así como el monto de intereses a pagar.
- X. En su caso, las bonificaciones que recibirá el Cliente en caso de cumplir las condiciones establecidas en el Contrato respectivo.
- XI. Resaltar con negritas los cargos objetados por el Cliente, hasta en tanto no concluya el procedimiento respectivo.
- XII. Los datos de localización y contacto de la Unidad Especializada. Lo anterior, deberá mostrarse en negrillas y deberá incluir también el número telefónico de atención de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como su dirección www.condusef.gob.mx.
- XIII. De forma visualmente identificable, el monto total de las Comisiones cobradas durante el período correspondiente.

En adición a lo anterior, las SOFOM, E.N.R. que otorguen créditos hipotecarios, deberán incluir en sus estados de cuenta el CAT aplicable así como el Costo Efectivo Remanente (CER), en términos de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado y las Reglas que al efecto emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Artículo 28.- La Comisión Nacional ordenará a las SOFOM E.N.R. la modificación de los aspectos que integran los estados de cuenta cuando a su juicio, no tengan la claridad suficiente o exigible o no cumplan con los requisitos establecidos en la Ley o en las presentes disposiciones.

CAPÍTULO V DE LOS COMPROBANTES DE OPERACIÓN

Artículo 29.- La información contenida en los comprobantes de operación que las SOFOM E.N.R. emitan deberá ser veraz, precisa, clara, completa, objetiva, actualizada, oportuna y permitirá al Cliente confirmar la transacción llevada a cabo con la SOFOM E.N.R..

Artículo 30.- Las SOFOM E.N.R. deberán poner a disposición de sus Clientes los comprobantes que documenten las transacciones efectuadas, ya sea a través de su entrega física o a través de un medio electrónico o de telecomunicaciones, cuando la operación haya sido celebrada por dicho medio.

Artículo 31.- Los comprobantes que las SOFOM E.N.R. emitan en sus oficinas o sucursales deberán contar con la calidad suficiente para que no se borren ni se deterioren en un plazo mínimo de 90 días naturales, debiendo contener, al menos, la siguiente información:

- I. Identificación de la SOFOM E.N.R. u oficina, en donde la operación haya sido efectuada.

- II. Monto de la operación.
- III. Tipo de operación efectuada.
- IV. Los datos que permitan al Cliente identificar la cuenta o contrato respecto de la cual se efectuó la transacción.
- V. En su caso, las Comisiones cobradas en la transacción.
- VI. Plaza geográfica en dónde la operación haya sido efectuada.
- VII. Fecha y hora de la operación.
- VIII. Los datos de localización de la Unidad Especializada que las SOFOM E.N.R. deben mantener en términos de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En el caso de Pagos anticipados, el comprobante en adición a lo estipulado, debe incluir el saldo del principal antes del prepago, el monto del prepago y el nuevo saldo de principal o en su caso su aplicación a pagos inmediatos siguientes.

Artículo 32.- Los comprobantes tienen pleno valor probatorio y deben ser reconocidos en esos términos por parte de las SOFOM E.N.R. que los emitan.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes disposiciones entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, salvo por lo dispuesto en los artículos siguientes.

SEGUNDO.- De conformidad con lo previsto en el artículo Tercero Transitorio del “Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores”, las SOFOM E.N.R. dispondrán de un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor de las presentes disposiciones, para ajustar sus Contratos de Adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación.

TERCERO.- Los Contratos de Adhesión celebrados por las SOFOM E.N.R. con anterioridad a la entrada en vigor de las presentes Disposiciones, se mantendrán en los términos en que éstos hayan sido celebrados. Sin perjuicio de lo anterior, las SOFOM E.N.R. deberán observar lo previsto en las presentes Disposiciones para cualquier renovación o modificación que se efectúe a los mismos, siempre que se lleven a cabo con posterioridad a la fecha establecida en el artículo transitorio anterior.

México, Distrito Federal, a -- de diciembre de 2007.

Atentamente,

LIC. LUIS ALBERTO PAZOS DE LA TORRE
Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

ANEXO 1

Información que deberá insertarse en los Contratos de Adhesión respecto de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento

CUADRO INFORMATIVO

Las SOFOM E.N.R. deberán incluir en los Contratos de Adhesión, la información que a continuación se describe, precisando las características aplicables a la operación de que se trate. Dicha información deberá contener la firma autógrafa de las partes e indicará que forma parte integrante del contrato respectivo.

Asimismo, el citado anexo deberá incluir la denominación social y el logotipo de la SOFOM E.N.R. de que se trate.

Si la información requerida no puede ser especificada en atención al tipo de operación que se documenta mediante el Contrato de Adhesión, deberá insertarse la leyenda: "No aplica".

Este cuadro informativo, deberá señalar lo siguiente: "Los rubros precisados en este resumen, se entenderán referidos a las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión del que se desprenden"

I. Créditos en general

• CAT: A la fecha de contratación para efectos informativos	
• Monto o límite de la operación: Sin incluir accesorios	
• Plazo:	
• Tasa de interés: Expresada en porcentaje y en términos anuales. Se deberán incluir las tasas de intereses ordinarios y moratorios. En el evento de que se trate de una tasa variable, la mención de que la tasa de interés utilizada podrá variar en el tiempo, incluyendo los casos en los que procederá la sustitución de la tasa de referencia y la tasa sustitutiva.	
• La equivalencia a la tasa de interés, en términos de la metodología que para tales efectos determine el Banco de México.	
• Comisiones: Incluyendo las relativas a apertura, prepago, retiros, anualidad, entre otras.	
• Monto y número de pagos:	
• Periodicidad de pago o fechas de pago:	
• Fecha de corte:	
• Seguros con los que cuenta la operación o servicio: Precisando la cobertura, quién cubre la prima, su vigencia, así como beneficiarios.	
• Datos de la unidad especializada de atención a usuarios: Domicilio, número telefónico, dirección en Internet y correo electrónico	

II. **Créditos hipotecarios relacionados con la vivienda y para la adquisición de bienes de consumo duradero**

En adición a lo señalado en la fracción I del presente, tratándose de las operaciones contenidas en esta fracción II, las SOFOM E.N.R. deberán incluir la información siguiente:

<u>Número de pagos</u>	<u>Monto de los pagos</u>	<u>Fechas de pago</u>

GARANTÍA: Para garantizar el pago de este crédito, el Cliente deja en garantía el bien que se describe a continuación, el cual estará bajo su custodia.

Bien	Descripción	Referencia