

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

**REFORMAS, adiciones y derogaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 4, 11, fracciones XV, XVIII, XIX, XXVIII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XLI y XLII; 16, 26, fracciones I, II, IV, VIII y XX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 7, 11, 11 Bis1, 12, 13, 15, 23 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

### CONSIDERANDO

- I. Que con fecha 16 de octubre de 2015 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicó en el Diario Oficial de la Federación, las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.
- II. Que resulta necesario adecuar las Disposiciones enunciadas en el considerando que antecede, con el propósito de cumplir de mejor manera con el objetivo que motivó su creación.
- III. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en la facultad que le confiere el artículo 26, fracción VIII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dada la relevancia de emprender acciones que permitan mejorar la aplicación de la norma, conforme a las disposiciones vigentes, estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno la aprobación de las Reformas, adiciones y derogaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.
- IV. Que mediante acuerdo CONDUSEF/JG/103/07 del 2 de septiembre de 2016, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó las Reformas, adiciones y derogaciones a las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

### REFORMAS, ADICIONES Y DEROGACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO, SOCIEDADES FINANCIERAS POPULARES Y SOCIEDADES FINANCIERAS COMUNITARIAS

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Se **REFORMAN** los artículos 2, fracciones VII, XV, XIX, XX y XXVIII; 4, fracción II, 5, fracción VIII; 6, fracción III; 8, 11, fracción I; 20, 21, fracción III; 23, 24, párrafos segundo a quinto; 25, fracción IV; 27, párrafo primero; 28, fracción III; 34, fracción VII; 39, fracción VII; 48, párrafo primero y fracción I, segundo párrafo; se **ADICIONAN** la fracción XIX Bis al artículo 2; un quinto párrafo al artículo 7; un segundo párrafo al artículo 18, la fracción IV al artículo 28 y un ANEXO 3, y se **DEROGA** la fracción VI del artículo 2 de las Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias, para quedar como sigue:

#### Artículo 2. ...

#### I. a V. ...

#### VI. Derogada.

- VII. Comprobante de Operación: Al documento que acredite la realización de operaciones financieras, como pueden ser las evidencias de depósito, retiro, disposición, pago, consulta de saldo y movimientos, etc., que sea emitido en cajeros automáticos, ventanillas, terminales punto de venta, servicio electrónico y comisionistas;

**VIII. a XIV. ...**

**XV.** GAT: A la Ganancia Anual Total neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones Financieras con los Usuarios, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura; será expresado tanto en términos reales como nominales, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México para su cálculo;

**XVI. a XVIII. ...**

**XIX.** Medio de Disposición: A las tarjetas de débito asociadas a depósitos de dinero a la vista; las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito; las órdenes de transferencia de fondos, incluyendo el servicio conocido como domiciliación; cualquier dispositivo o interfaz que permita la realización de pagos o transferencias de recursos, así como aquellos otros que, de conformidad con el artículo 4 Bis 3 de la Ley para la Transparencia, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general;

**XIX Bis.** Medios Electrónicos: A los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados y que previamente pacten las Sociedades con sus socios para la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios;

**XX.** Microcrédito: Al crédito que así sea catalogado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante disposiciones de carácter general;

**XXI a XXVII. ...**

**XXVIII.** UNE: A la unidad especializada de las Entidades Financieras que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Usuarios, conforme a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General por las que se establece la Información que deben rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

**XXIX. ...****Artículo 4. ...****I. y II. ...**

**III.** Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirán una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Instituciones Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar; lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales u oficinas de la Institución Financiera.

**Artículo 5. ...****I. a VII. ...****VIII. ...**

- a.** Al momento de la celebración de la operación o servicio, 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 Contrato de Adhesión;
- c.** En su caso, al momento de la celebración de la operación o servicio, se entrega la tabla de amortización, con las características señaladas en el artículo 12 de las presentes Disposiciones.

...

**Artículo 6. ...****I. y II. ...**

**III.** Contener las características de la operación, respetando el formato y el orden que se señala en los cuadros correspondientes de los Anexos 1 y 2 de las presentes Disposiciones, sin agregar o eliminar información, o remitir a otro documento excepto cuando lo permita la guía de llenado contenida en el propio Anexo, de tal forma que se permita al Usuario comparar los servicios ofrecidos por diversas Instituciones Financieras, y

**IV. ...**

**Artículo 7. ...**

...  
...  
...

En el caso de las Operaciones de Bajo Riesgo pasivas, la carátula del Contrato de Adhesión debe contener los términos y condiciones señalados en el Anexo 3 de las presentes Disposiciones. Para la formalización del contrato bastará con el consentimiento del Usuario o con el primer uso del Medio de Disposición. En dichas operaciones se deberá entregar al Usuario el Medio de Disposición, el comprobante de adquisición y la carátula, sin que sea necesario entregar un ejemplar del Contrato de Adhesión, siempre que se indique en el Medio de Disposición o en el comprobante de adquisición, que el modelo de Contrato de Adhesión podrá ser consultado en el RECA, así como en las oficinas y sucursales de la Institución Financiera correspondiente.

**Artículo 8.** Las Instituciones Financieras deben incluir con caracteres distintivos, en sus contratos de operaciones mediante servicios electrónicos, la forma en la que proporcionarán a los Usuarios de manera gratuita información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados, tales como el envío de operaciones vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros.

**Artículo 11. ...**

I. Cuando las operaciones se encuentren garantizadas, conforme a la Ley de Ahorro y Crédito Popular o la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, se deberá incluir una leyenda que señale:

- a. En el caso de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo: “Únicamente están garantizados por el Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores los depósitos de dinero: a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos o con previo aviso, hasta por el equivalente a veinticinco mil UDIS por persona física o moral, cualquiera que sea el número y clase de operaciones a su favor y a cargo de una misma Institución Financiera, en caso de que se declare su disolución y liquidación, o se decrete su concurso mercantil. Dicho Fondo de Protección, cubrirá el principal y accesorios de los depósitos de dinero referidos a la fecha en que se hubiere declarado la disolución y liquidación de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, o decretado su concurso mercantil, descontando el saldo insoluto de los préstamos o créditos con respecto de los cuales sea deudor el Socio ahorrador de que se trate, por lo que para estos efectos, dichos préstamos o créditos vencerán de manera anticipada”.

En el caso de Sociedades Financieras Populares: “Únicamente están garantizados por el Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores, los depósitos de dinero: a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos o con previo aviso, hasta por el equivalente a veinticinco mil UDIS por persona física o moral, cualquiera que sea el número y clase de operaciones a su favor y a cargo de una misma Institución Financiera, en caso de que se declare su disolución y liquidación, o se decrete su concurso mercantil. Dicho Fondo de Protección, cubrirá el principal y accesorios de los depósitos de dinero referidos a la fecha en que se hubiere declarado la disolución y liquidación de la Sociedad Financiera Popular, o decretado su concurso mercantil, descontando el saldo insoluto de los préstamos o créditos con respecto de los cuales sea deudor el ahorrador de que se trate, por lo que para estos efectos, dichos préstamos o créditos vencerán de manera anticipada”.

- b. Para el caso de cuentas colectivas que administren las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo: “En el supuesto de que una persona tenga más de una cuenta colectiva o una cuenta individual en una misma Sociedad, el Comité de Protección al Ahorro Cooperativo sumará todos los saldos a favor de dicha persona derivados de cada una de las cuentas colectivas y cuentas individuales en las que sea cotitular o titular. El monto a pagar a cada uno de los cotitulares de una cuenta mancomunada, se determinará en proporción al porcentaje establecido expresamente en la documentación que ampare la operación de que se trate o, en su defecto, a prorrata entre el número de cotitulares. En el caso de cuentas solidarias, cada uno de los cotitulares podrá solicitar en lo individual el pago de la totalidad del saldo que resulte en la cuenta en la que participe como cotitular solidario.”

Para el caso de cuentas colectivas que administren las Sociedades Financieras Populares: “En el supuesto de que una persona física o moral tenga más de una cuenta colectiva o individual en una misma Sociedad, el Comité Técnico sumará todos los saldos a favor de dicha persona derivados de cada una de las cuentas colectivas e individuales en las que sea cotitular o titular. El monto a pagar a cada uno de los cotitulares de una cuenta mancomunada, se

determinará en proporción al porcentaje establecido expresamente en la documentación que ampare la operación de que se trate o, en su defecto, a prorrata entre el número de cotitulares. En el caso de cuentas solidarias, cada uno de los cotitulares podrá solicitar en lo individual el pago de la totalidad del saldo que resulte en la cuenta en la que participe como cotitular solidario, con base en el saldo del principal y accesorios a la fecha en que se hubiere declarado la disolución y liquidación de la Sociedad Financiera Popular o Sociedad Financiera Comunitaria, o decretado su concurso mercantil.”

**II a IV ...**

**Artículo 18. ...**

Para el caso de servicios avanzados móviles, las Instituciones Financieras deberán enviar al Usuario, vía mensajes de texto SMS o al correo electrónico señalado por éste, el aviso mediante el cual se notifique la modificación del contrato.

**Artículo 20.** Los Usuarios pueden solicitar por escrito, en cualquier sucursal u oficina de las Instituciones Financieras, o bien a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, asimismo las Instituciones Financieras podrán utilizar un mecanismo de verificación de identidad.

[...]

**Artículo 21. ...**

**I. y II. ...**

**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 los diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, y

**IV. ...**

...

**Artículo 23.** Con excepción de las operaciones de Crédito Garantizado a la Vivienda, el Usuario podrá convenir por escrito la terminación de operaciones activas, por conducto de una entidad financiera, de las previstas en la Ley para la Transparencia, que se denominara receptora, la cual, en caso de ser procedente, debe abrir una cuenta a nombre del Usuario y comunicar a la Institución Financiera transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Usuario. La receptora liquidará el adeudo del Usuario, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente, y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones.

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

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

**Artículo 24. ...**

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

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

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

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

**Artículo 25. ...**

I a III. ...

IV. En el caso de operaciones activas y pasivas, incluyendo las mancomunadas o solidarias, será necesario contar con la autorización de los titulares o cotitulares en su caso;

V. a VIII. ...

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

...

**Artículo 28. ...**

I. a II. ...

III. Contratos de crédito asociados a una tarjeta de crédito,

IV. Contratos de crédito que hayan sido autorizados principalmente con base en el salario del trabajador, o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario.

[...]

**Artículo 34. ...**

I. a VI. ...

VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción; asimismo deberán incluir el número de folio o reporte de aclaración;

VIII y IX. ...

**Artículo 39. ...**

I a VI ...

VII. La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada, salvo tratándose de operaciones realizadas por medio de servicio por internet, servicios avanzados móviles y servicios básicos móviles, y

VIII. ...

...

**Artículo 48.** Se consideran actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones Financieras las siguientes:

I. ...

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

II. a XIX. ...

**TRANSITORIAS**

**ÚNICA.-** Las presentes reformas, adiciones y derogaciones entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Ciudad de México, a 4 de octubre de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto di Costanzo Armenta.**- Rúbrica.

## (Anexo 3)

## Carátula Cuentas de Bajo Riesgo

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b>				
<b>Tipo de Operación:</b>				
<b>(2) Medio(s) de disposición:</b>				
<b>Fecha de Vencimiento:</b>				
<b>TASA DE INTERÉS (3)</b>		<b>COMISIONES APLICABLES (5)</b>		
GAT (4)	CONCEPTO	MONTO	PERIODICIDAD	VIGENCIA A PARTIR DE:
Las modificaciones a estas comisiones se notificarán mediante: _____				
<b>USO, DISPOSICIÓN O RETIRO (6)</b>				
<b>Este producto es de uso exclusivo dentro del territorio nacional</b>				
<input type="radio"/> Cajeros automáticos <input type="radio"/> Ventanillas de Sucursales		<input type="radio"/> Comercios afiliados <input type="radio"/> Corresponsales financieros <input type="radio"/> Otros (indicar) _____		
<b>DEPÓSITO O ABONOS(7)</b>				
Límite de saldo máximo de _____ y de abonos en un mes de _____				
Por medio de: <input type="radio"/> Transferencia <input type="radio"/> Cheques <input type="radio"/> Efectivo		En: <input type="radio"/> Sucursales <input type="radio"/> Corresponsales <input type="radio"/> Cajeros automáticos <input type="radio"/> Otros (indicar) _____		
Para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos deberá indicar: _____				
<b>CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS EN:(8)</b>				
<input type="radio"/> Cajeros automáticos <input type="radio"/> Sucursales <input type="radio"/> Corresponsales <input type="radio"/> Otros, (indicar)				
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA SU USO:</b>				
Producto garantizado por el Fondo de Protección hasta por 25 mil UDIs				
<b>Aclaraciones, reportes y reclamaciones: (9)</b>				
Para reportar cualquier mal funcionamiento de la tarjeta de débito y, en su caso, el robo o extravío; así como para solicitar aclaraciones y para obtener la devolución de los recursos, deberá: _____				
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:				
Domicilio:				
Teléfono: _____ Correo electrónico:				
Página de Internet:				
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)</b>				
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):				
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.condusef.gob.mx				

**ANEXO 3****GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA RESPECTO DE CUENTAS DE BAJO RIESGO**

- 1.- Nombre del producto en el mercado.  
  
Señalar el tipo de operación de acuerdo con el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
- 2.- Forma en la que se presenta la tarjeta de débito (plástica, calcomanía, microcircuito u otra) y su fecha de expiración.
- 3.- Indicar la tasa de interés anual que, en su caso, genere el saldo.  
  
En caso de tasa variable, se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". Si la cuenta no paga intereses agregar la leyenda "Sin intereses".
- 4.- La Ganancia Anual Total (GAT, nominal y real). Este recuadro se incluirá únicamente cuando sea aplicable al producto de acuerdo a las disposiciones del Banco de México.
- 5.- Indicar los conceptos, montos, periodicidad y fecha de entrada en vigor de las comisiones que, en su caso, se cobren, así como el mecanismo mediante el cual se darán a conocer las modificaciones a tales comisiones. Si no aplica ninguna comisión, se puede eliminar el cuadro.
- 6.- Seleccionar los medios para hacer uso, disposiciones o retiros de recursos.
- 7.- Seleccionar los medios para recibir abonos y los límites de operación, indicando los mecanismos e información que debe proporcionar o utilizar el Usuario para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos.
- 8.- Seleccionar los mecanismos para consultar el saldo y, en su caso, los movimientos.
- 9.- Indicar los procedimientos para reportar cualquier mal funcionamiento de la tarjeta de débito y, en su caso, el robo o extravío; así como para solicitar aclaraciones y para obtener la devolución de los recursos. Así como los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
- 10.- Se deberá incluir el número corto de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

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

**(R.- 438635)**