

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

RESOLUCIÓN que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 52 y 76 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como 4, fracciones XXXVI y XXXVIII, 16, fracción I de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, contando con la previa opinión favorable del Banco de México, y

CONSIDERANDO

Que se estima conveniente incluir las reglas necesarias para establecer un esquema de dispersión de recursos a través de cajeros automáticos por parte de las instituciones de crédito, sin que dicha dispersión se encuentre sujeta a los límites actualmente establecidos para la realización de operaciones monetarias a través del citado medio, mediante la emisión de órdenes de pago sujeto a ciertas restricciones, a fin de que los beneficiarios de éstas puedan obtener los recursos correspondientes en cajeros automáticos, lo que habrá de facilitar la mecánica de estas operaciones, para las instituciones de crédito, sus clientes y los beneficiarios de las citadas órdenes de pago, y

Que asimismo es necesario modificar el listado de la documentación e información que deberá integrarse a los expedientes de crédito al consumo, a efecto de establecer que el contrato de crédito deberá contener la firma del cliente, o bien su huella digital o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado para hacerlo acorde con lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, ha resuelto expedir la siguiente:

RESOLUCIÓN QUE MODIFICA LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO

ÚNICO.- Se **REFORMAN** los artículos 41, fracción II, 51, primer párrafo, 307, fracción I, inciso e), 310, fracción II, incisos a), subincisos iii. y iv., b), primer párrafo y c), 313, fracción VI, primer párrafo y 315, cuarto párrafo; se **ADICIONAN** los artículos 307 Bis; 315, cuarto párrafo con las fracciones I a III y con un quinto párrafo, recorriéndose los demás párrafos en su orden y según corresponda y 315 Bis; se **DEROGA** el artículo 310, fracción II, inciso b), subincisos i a iii y se **SUSTITUYE** el Anexo 2 de las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005 y reformadas mediante Resoluciones publicadas en el propio Diario el 3 y 28 de marzo, 15 de septiembre, 6 y 8 de diciembre de 2006, 12 de enero, 23 de marzo, 26 de abril, 5 de noviembre de 2007, 10 de marzo, 22 de agosto, 19 de septiembre, 14 de octubre, 4 de diciembre de 2008, 27 de abril, 28 de mayo, 11 de junio, 12 de agosto, 16 de octubre, 9 de noviembre, 1 y 24 de diciembre de 2009, 27 de enero, 10 de febrero, 9 y 15 de abril, 17 de mayo, 28 de junio, 29 de julio, 19 de agosto, 9 y 28 de septiembre, 25 de octubre, 26 de noviembre y 20 de diciembre de 2010, 24 y 27 de enero, 4 de marzo, 21 de abril, 5 de julio, 3 y 12 de agosto, 30 de septiembre, 5 y 27 de octubre y 28 de diciembre de 2011, 19 de junio, 5 de julio, 23 de octubre, 28 de noviembre y 13 de diciembre de 2012, 31 de enero, 16 de abril, 3 de mayo, 3 y 24 de junio, 12 de julio, 2 de octubre y 24 de diciembre de 2013, 7 y 31 de enero, 26 de marzo, 12 y 19 de mayo, 3 y 31 de julio, 24 de septiembre, 30 de octubre, 8 y 31 de diciembre de 2014, 9 de enero, 5 de febrero, 30 de abril, 27 de mayo, 23 de junio, 27 de agosto, 21 de septiembre, 29 de octubre, 9 y 13 de noviembre, 16 y 31 de diciembre de 2015, 7 y 28 de abril, 22 de junio, 7 y 29 de julio y 1 de agosto de 2016, para quedar como sigue:

TÍTULOS PRIMERO a QUINTO . . .

Anexos 1-A a 1-T Bis 1 . . .

Anexo 2 Documentación e información que deberá integrarse a los expedientes de los créditos al consumo.

Anexos 3 a 70 . . .

"Artículo 41.- . . .

I. . . .

II. Créditos cuyo importe en moneda nacional no exceda el equivalente a 1,000 UDIs al momento de ser otorgados o bien, se encuentren denominados en dicha unidad hasta por el mismo monto, así como créditos cuyo importe en moneda nacional sea superior al equivalente a 1,000 UDIs y hasta el equivalente a 1,500 UDIs, en este último caso siempre que se trate del primer crédito que la Institución otorgue al cliente.

III. y IV. . . ."

“**Artículo 51.-** La Comisión podrá ordenar la constitución y mantenimiento de reservas preventivas por riesgo en la operación para la cartera crediticia, adicionales a las derivadas del proceso de calificación, por el 100 % del saldo del adeudo del crédito, cuando no se contenga en los expedientes correspondientes la información considerada como necesaria para ejercer la acción de cobro de las operaciones crediticias, de acuerdo a lo establecido en los Anexos que correspondan al tipo de operación de que se trate, o su existencia no pueda ser probada por la Institución. Para el caso de créditos al consumo contratados a través de Medios Electrónicos en términos del artículo 307 Bis, fracción I de estas disposiciones, se considerará que existe información necesaria para ejercer la acción de cobro cuando las Instituciones cuenten con evidencia de la fecha, hora y medio por los que se contrató el crédito, así como con la información a que alude tal fracción.

...
...”

“**Artículo 307.-** ...

I. ...

a) a d) ...

- e) Los contratados a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, caso en el cual deberán solicitar a los Usuarios un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones. Adicionalmente, la Institución deberá notificar al Usuario dicha contratación a través del número de línea de Teléfono Móvil que tenga registrado y podrá solicitar la confirmación de la contratación a través de un medio distinto al Cajero Automático o Terminal Punto de Venta en el que se hubiera contratado el servicio. El servicio respectivo deberá habilitarse después de un periodo mínimo de veinticuatro horas posteriores a la notificación o, en su caso, a la confirmación que se hubiere realizado.

Asimismo, las Instituciones deberán pactar al momento de la contratación con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones realizadas a través de los servicios antes mencionados que no sean reconocidas por los propios Usuarios, y que las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios o bien, tratándose del otorgamiento de créditos que los recursos serán retirados de la cuenta del Usuario sin cobro de comisión alguna, a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación, excepto cuando el Usuario hubiese confirmado dicha contratación en los términos descritos.

II. a VI. ...

Artículo 307 Bis.- Las Instituciones podrán contratar con sus Usuarios:

I. Créditos al consumo a través de Medios Electrónicos siempre que tengan:

- a) Cuentas Bancarias de Niveles 3 o 4;
- b) Cuentas Bancarias de Nivel 2 con una antigüedad de más de 6 meses desde su apertura y hayan realizado por lo menos una operación por cada mes transcurrido desde la citada fecha, o
- c) Cuentas Bancarias de Nivel 2 si previamente a la contratación del crédito las Instituciones tienen la información a que se refiere el numeral 2 del apartado “Para la celebración de la operación crediticia a través de Medios Electrónicos” del Anexo 2 de estas disposiciones.

En todo caso, las Instituciones deberán mantener a disposición de la Comisión la evidencia de la fecha, hora y medio por los que se contrató el crédito a que se refiere la presente fracción, los términos y condiciones aceptados por los Usuarios que incluyan al menos, plazo, monto y tasa del crédito, así como las condiciones de pago y comisiones por la contratación del crédito, indicando el medio a través del cual pueden consultarse las demás comisiones que resulten aplicables.

Tratándose de créditos al consumo contratados a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta por montos iguales o menores al equivalente en moneda nacional de 1,500 UDIs, no será necesario que el servicio se habilite después de las veinticuatro horas posteriores a la notificación que se hubiere realizado en términos de la fracción I, inciso e) del artículo 307 de este instrumento.

II. Créditos comerciales a través de Banca por Internet, siempre que se solicite un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, adicionalmente al utilizado para iniciar la Sesión.”

“**Artículo 310.-** ...

I. ...

II. . . .

a) . . .

i. y ii. . . .

iii. Más de tres caracteres idénticos en forma consecutiva.

iv. Más de tres caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.

. . .

b) Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo por los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, en cuyo caso será de al menos cuatro caracteres.

i. a iii. Se derogan.

c) La composición de estos Factores de Autenticación podrá incluir caracteres numéricos, alfabéticos u otros, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita.

. . .

. . .

. . .

III. y IV. . . .”

“Artículo 313.- . . .

I. a V. . . .

VI. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario y sus cuentas, tales como el domicilio, límites de crédito, beneficiarios o cotitulares, u otra que pueda ser utilizada como información de Autenticación. No será necesario el referido segundo factor, para el caso de la consulta de estados de cuenta, siempre que el Usuario haya iniciado su sesión con un Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4.

. . .

. . .

VII. a IX. . . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .”

“Artículo 315.- . . .

. . .

. . .

Tratándose de Cajeros Automáticos, el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a la cuenta del Usuario, no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía por cuenta. Lo anterior no será aplicable tratándose de:

- I. Operaciones entre cuentas propias.
- II. Abonos que se realicen a Cuentas Destino previamente registradas conforme a lo dispuesto en el Artículo 314 de las presentes disposiciones.
- III. Cobros de órdenes de pago de las previstas en el Artículo 315 Bis siguiente.

En todas las excepciones anteriores, el límite será determinado por la Institución.

. . .

. . .

. . .

Artículo 315 Bis.- Las Instituciones establecerán los límites acumulados diarios aplicables al cobro de órdenes de pago que se realicen en Cajeros Automáticos, siempre que en la ejecución de tales operaciones se observe lo siguiente:

- I. Los clientes ordenantes deberán registrar las instrucciones para el pago de la orden indicando los datos de los beneficiarios, incluyendo nombre completo, fecha de nacimiento, número de línea de Teléfono Móvil así como, en su caso, el registro federal de contribuyentes con homoclave y la clave única de registro de población. Asimismo, deberá señalarse el monto individualizado asignado a cada uno de ellos, el cual no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía.
- II. Para la disposición de los recursos de la orden de pago será necesaria una contraseña que sea de un solo uso; que únicamente pueda ser utilizada para la operación en particular; que cuente con propiedades que impidan su duplicación o alteración y que no sea conocida con anterioridad a su generación por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de la Institución o por terceros. Dicha contraseña deberá darse a conocer al beneficiario e ingresarse en el Cajero Automático. En todo caso, el cobro debe hacerse por la totalidad de los recursos.
- III. La Institución deberá establecer una vigencia para el cobro de la orden de pago en Cajeros Automáticos, sin que esta exceda de 45 días naturales contados a partir del registro de la instrucción de la orden correspondiente.
- IV. La instrucción de pago a que se refiere la fracción I anterior, se cancelará transcurrido el plazo de vigencia señalado en la fracción III anterior. Tanto las órdenes efectivamente cobradas como aquellas que se hayan cancelado por no haber sido cobradas dentro del periodo de vigencia señalado, deberán notificarse al cliente ordenante a través de los medios señalados en el artículo 316 Bis 1 de las presentes disposiciones.
- V. El número máximo de órdenes de pago en favor de un mismo beneficiario que las Instituciones podrán procesar, no podrá exceder durante un plazo de tres meses del equivalente al número de semanas que haya en tal periodo. No obstante lo anterior, en ningún caso el número de órdenes de pago en favor de un mismo beneficiario durante un periodo de seis meses, podrá exceder de 15. Los periodos señalados se contarán a partir del cobro de la primera orden de pago.

En caso de que no se cumpla con lo señalado en alguna de las fracciones anteriores, se aplicará el límite establecido en el párrafo cuarto del Artículo 315 anterior; asimismo, resultará aplicable lo dispuesto en el último párrafo de ese mismo precepto."

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, salvo por lo previsto en el artículo siguiente.

SEGUNDO.- Las instituciones de crédito contarán con un plazo de dieciocho meses contados a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente instrumento para ajustarse a lo dispuesto en el artículo 310, fracción II, inciso b), primer párrafo que se reforma mediante la presente Resolución.

Atentamente,

Ciudad de México, a 9 de septiembre de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, **Jaime González Aguadé**.- Rúbrica.

ANEXO 2

DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE DEBERÁ INTEGRARSE A LOS EXPEDIENTES DE LOS CRÉDITOS AL CONSUMO

Para la celebración de la operación crediticia

1. Solicitud de crédito debidamente llenada que contenga la firma autógrafa o huella digital del cliente o su consentimiento expreso por los Medios electrónicos que al efecto se hayan pactado, salvo en aquellos créditos en los que no exista la solicitud y cuyo otorgamiento no fue solicitado expresamente por el cliente, sino promovido por la Institución.
2. Documentación que acredite haber obtenido un Reporte de Información Crediticia del solicitante del crédito previo a su otorgamiento.
3. Contrato de crédito debidamente llenado que contenga la firma autógrafa o huella digital del cliente o su consentimiento expreso por los Medios Electrónicos que al efecto se hayan pactado.
4. Copia de pagaré(s), en su caso.
5. Factura o documento que ampare la compra del bien, en su caso.

Identificación del acreditado y sus garantes

1. Copia de identificación oficial (pasaporte, credencial de elector o cédula profesional) del acreditado y del obligado solidario, en su caso.
2. Copia del comprobante de domicilio del deudor y del obligado solidario, en su caso.
3. Comprobantes de ingresos o estudio socioeconómico o de capacidad de pago del deudor y, en su caso, del obligado solidario.

Para la celebración de la operación crediticia a través de Medios Electrónicos

Como excepción a los dos apartados anteriores:

1. Tratándose de créditos al consumo cuyo monto no exceda un importe equivalente en moneda nacional a tres mil UDIs que sean contratados a través de Medios Electrónicos por clientes que se ubiquen en los supuestos a que alude el artículo 307 Bis, fracción I de estas disposiciones, las Instituciones solo deberán integrar en el expediente de crédito el Reporte de Información Crediticia que se haya obtenido previo a su otorgamiento. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41, fracciones I y II de las presentes disposiciones.
2. Para los créditos al consumo que no excedan el monto señalado en el numeral anterior, contratados por clientes que se ubiquen en el artículo 307 Bis, fracción I, inciso c) de estas disposiciones, deberá integrarse adicionalmente al reporte señalado en el numeral 1 anterior, la documentación a que se refiere el apartado "Identificación del acreditado y sus garantes" del presente Anexo. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41, fracciones I y II de estas disposiciones.

Tratándose de créditos al consumo cuyo monto sea superior a tres mil UDIs que sean contratados a través de Medios Electrónicos por clientes que se ubiquen en el supuesto a que alude el artículo 307 Bis, fracción I de estas disposiciones, las Instituciones deberán integrar el expediente de crédito con la información a que aluden los apartados anteriores. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 41, fracción I de estas disposiciones.

Seguimiento

Información que permita apreciar el comportamiento del acreditado en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias con la Institución, como son disposiciones, pagos realizados, renovaciones, reestructuras, quitas, adjudicaciones o daciones en pago, así como cualquier otra que soporte la calificación otorgada al crédito de que se trate.

Garantías

Póliza de seguro a favor de la Institución, cuando la naturaleza de la operación y la normativa de la Institución así lo requieran.

Créditos en cobranza judicial

1. Información periódica y actualizada conforme a políticas de la Institución, del responsable de la cobranza judicial o extrajudicial del crédito.
2. Información que acredite la liquidación de adeudos (dación en pago, adjudicaciones de garantías y quitas).

Créditos reestructurados

1. Autorización de la reestructura o convenio judicial, quitas y quebrantos de acuerdo a la normatividad de la Institución, o en su caso, la información necesaria de acuerdo a los programas institucionales aplicables.
2. Grabaciones de voz, proclamaciones de acuerdos o, en general documentación o elementos que acrediten reestructuras o bien convenio judicial, pagarés, en su caso, incluyendo inscripción en el Registro Público del Comercio cuando se requiera.

Créditos castigados

1. Información que acredite que se agotaron las diferentes instancias de recuperación, o en su caso, la información necesaria de acuerdo a las políticas institucionales aplicables en la materia.
2. Información mediante la cual las instancias correspondientes solicitan la aplicación del crédito.

Necesaria para ejercer la acción de cobro

Pagaré(s) o, en su caso, documentos que conforme a las leyes hagan constar la existencia del crédito o bien, acrediten poder obtenerlo cuando no consten en el expediente respectivo. En defecto de lo anterior, documentación con base en la cual acrediten estar en posibilidad de ejercer alguna acción de cobro legítima en favor de la Institución.