

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

Disposición Unica de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras.

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

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 1, 4, 11, fracciones XXVIII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XLI y XLII; 16, 26, fracciones I, IV, VIII y XX, de la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros; 1, 2 y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 48 Bis 5, 94 Bis y 96 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito; 7, 10 bis, 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

Que las reformas a la Ley de Instituciones de Crédito, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009, facultan a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para regular, supervisar y expedir las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito y demás Entidades Financieras en lo que se refiere a:

- Los requisitos de Contratos de Adhesión que utilicen, así como señalar aquellos que requieran autorización previa de esta Comisión.
- Los montos máximos de las operaciones y servicios que deban considerarse masivamente celebrados, para sujetarse a la presente Disposición Unica, así como la forma en que proporcionará a sus Usuarios la asistencia, acceso y facilidades para atender las aclaraciones relacionadas con tales operaciones y servicios.
- Los requisitos para la terminación de las operaciones celebradas mediante Contratos de Adhesión y la cancelación del Medio de Disposición en su caso.
- La información actualizada de las Comisiones que cobran, así como la forma que permitan dar a conocer los montos a los Usuarios.
- Los requisitos que deberán cumplir los estados de cuenta y comprobantes de operación.
- La forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.
- Las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de las Instituciones de Crédito.
- Los requerimientos que deberán cumplir las cuentas de las Instituciones de Crédito, cuyo destino sea la asistencia a poblaciones derivadas de catástrofes naturales.

Que, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/65/09 del 26 de mayo de 2010, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprobó la Disposición Unica de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras.

Que, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que le otorgan las leyes de Instituciones de Crédito, para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros expide la siguiente:

DISPOSICION UNICA DE LA CONDUSEF APLICABLE A LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES PRELIMINARES

CAPITULO UNICO. Objeto y definiciones

Artículo 1. La presente Disposición Unica tiene por objeto establecer los lineamientos que las Entidades Financieras deben observar en materia de Contratos de Adhesión; información de las Comisiones que cobran; estados de cuenta y comprobantes de operación, así como la forma, términos y requerimientos que deberá cumplir la publicidad que realicen sobre las características de sus operaciones y servicios.

De igual forma, la presente Disposición Unica tiene como finalidad establecer los requisitos y procedimientos que las Entidades Financieras deben observar para llevar a cabo la terminación de operaciones que hayan sido celebradas mediante Contratos de Adhesión; definir las actividades que se apartan de las sanas prácticas, y establecer las obligaciones que deben cumplir para las cuentas de asistencia social que se abran a causa de catástrofes naturales.

Artículo 2. Para los efectos de la presente Disposición Unica, se entiende por:

- I. 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, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades Financieras, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México;
- II. Comisión: cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que una Entidad Financiera cobre a un Usuario, por operaciones pasivas, activas o de servicio, incluidos los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;
- III. CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- IV. Contrato de Adhesión: documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones pasivas, activas o de servicios que lleven a cabo con los Usuarios, en el entendido de que éstos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones;
- V. Crédito al Consumo: los créditos directos otorgados a personas físicas, derivados de: operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de UDI y créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero; y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas;
- VI. Crédito Garantizado a la Vivienda: crédito a que se refiere la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado;
- VII. Disposición Unica: la Disposición única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras;
- VIII. Entidades de Ahorro y Crédito Popular: las Sociedades Financieras Populares y las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con niveles de operación I a IV;
- IX. Entidad Financiera: las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, así como las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;
- X. GAT: la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que generen las operaciones pasivas a plazo, retirables en días preestablecidos y de ahorro, que celebren las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular con sus clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México.
- XI. Institución de Crédito: las Instituciones de banca múltiple y banca de desarrollo;
- XII. Internet: red electrónica mundial;
- XIII. IPAB: Instituto para la Protección al Ahorro Bancario;
- XIV. Ley para la Transparencia: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- XV. Medio de Disposición: las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista; las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito; las tarjetas prepagadas no bancarias para la adquisición de bienes; los cheques; las órdenes de transferencia de fondos por cualquier medio, incluyendo el servicio conocido como domiciliación, así como aquellos otros que el Banco de México determine;
- XVI. Operaciones de Baja Transaccionalidad: las operaciones documentadas en términos de las "Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito", emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- XVII.** Operaciones Masivas: las operaciones celebradas por las Entidades Financieras con los Usuarios a través de los contratos de adhesión y hasta por los montos previstos en esta Disposición Unica.
- XVIII.** REUS: Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- XIX.** RECA: Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- XX.** UDI: Unidad de Inversión.
- XXI.** UNE: Unidad Especializada de las Entidades Financieras que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios.
- XXII.** Usuario: persona que contrata o utiliza un servicio o producto financiero derivado de cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera. Igualmente, al cliente referido en los Anexos de la presente Disposición Unica y definido en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

TITULO SEGUNDO

DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, DE LAS COMISIONES, DE LOS ESTADOS DE CUENTA, DE LOS COMPROBANTES DE OPERACION Y DE LA PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

SECCION I. DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

CAPITULO I. Disposiciones comunes.

Artículo 3. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley para la Transparencia, se consideran operaciones masivas y deben sujetarse a lo establecido en la presente Disposición Unica, los siguientes tipos de Contratos de Adhesión que documenten operaciones hasta 900,000 UDI:

- I.** Las aperturas de crédito en cuenta corriente, denominadas en moneda nacional, otorgadas a personas físicas vinculadas a tarjetas de crédito o a cualquier otro dispositivo que permita ejercer el crédito;
- II.** Las aperturas de crédito en cuenta corriente no vinculadas a tarjetas de crédito, otorgadas a personas físicas o morales;
- III.** Las líneas de crédito personales o de consumo que, sin ser otorgadas bajo la modalidad de cuenta corriente, se otorguen de manera sucesiva o en serie y utilicen alguna tarjeta plástica u otro dispositivo como medio de identificación de los Clientes, o bien, para la disposición de los recursos;
- IV.** Los Créditos Garantizados a la Vivienda;
- V.** Las aperturas de crédito al consumo;
- VI.** El arrendamiento financiero con opción terminal de compra;
- VII.** Los depósitos de dinero a la vista, con o sin chequera, con o sin tarjeta de débito;
- VIII.** Las operaciones pasivas distintas a las previstas en la fracción anterior, a las cuales les es aplicable la GAT.

Las operaciones documentadas en Contratos de Adhesión establecidas en las fracciones I, II, III y VII del presente artículo, cuyo monto reclamado no exceda de 20,000 UDI, se deben sujetar al procedimiento de aclaraciones, establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia.

Artículo 4. Los Contratos de Adhesión de las Entidades Financieras, para su formalización, requerirán del consentimiento expreso del Usuario, a través de los medios que para este fin se determinen conforme a la legislación aplicable.

De existir operaciones o servicios adicionales al amparo del propio Contrato de Adhesión se debe indicar la forma en que se obtendrá el consentimiento del Usuario e incluirán en el Contrato de Adhesión las obligaciones y derechos derivados de las operaciones y servicios adicionales.

Cuando la Entidad Financiera de que se trate tenga integrado un expediente de identificación del Usuario, al momento de la contratación, en términos de las Disposiciones de carácter general emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 20 de abril de 2009, o las que las sustituyan, el consentimiento del Usuario y de la Entidad Financiera podrá otorgarse a través de otros medios que las leyes reconozcan.

Artículo 5. Los Contratos de Adhesión, que las Entidades Financieras celebren con los Usuarios, deben contener como mínimo:

- I. El objeto:
 - a) 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.
 - b) Las Entidades Financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios, siempre que se separen claramente los elementos esenciales de cada producto.
 - c) Fechas de corte de la operación de que se trate o el lugar en donde las podrá consultar el Usuario, para efectos del cómputo de los intereses en su caso.
- II. Los sujetos:
 - a) La denominación social y domicilio de la Entidad Financiera contratante, así como su dirección en Internet, de contar con ésta.
 - b) El nombre completo del Usuario y, en su caso, obligado solidario, avalista, fiador o coacreditado, en los términos proporcionados por éstos. Para tales efectos, las Entidades Financieras pueden adjuntar al Contrato de Adhesión los formularios especiales que elaboren al respecto.
- III. Las Comisiones y tasas de interés:
 - a) El concepto, monto o, en su caso, el método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como todos los eventos que las generen, especificando su periodicidad.
 - b) Las tasas de interés, de rendimiento o descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria. Tratándose de tasas variables se deberá expresar en los términos que determine el Banco de México.
 - c) La metodología usada para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.
- IV. 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 cancelación de los servicios, así como para la terminación anticipada del contrato, debiendo observarse lo dispuesto por el artículo 16 de la presente Disposición Unica.
 - d) Los datos de inscripción en el RECA.
 - 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 alguna para el mismo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia.
- V. Los servicios de atención al Usuario:
 - a) La periodicidad y medios a través de los cuales la Entidad Financiera proporcionará o pondrá 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, cuando sea aplicable.
 - c) La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones e inconformidades, relacionadas con la operación o servicio contratado.

- d) Tratándose de las operaciones establecidas en las fracciones I, II, III y VII del artículo 3 de la presente Disposición Unica, que no excedan de 20,000 UDI, una explicación del proceso de aclaración establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia.
- e) La facultad del Usuario para solicitar, en cualquier momento, la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a sus cuentas, de conformidad con las disposiciones del Banco de México, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios.
- f) El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de defunción, robo, extravío o realización de hechos ilícitos, en perjuicio del Usuario.
- g) Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico y correo electrónico, para efectos de consultas y reclamaciones.
- h) Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico.

Las entidades de ahorro y crédito popular deben además observar lo dispuesto en las fracciones II y IV del artículo 9 de la presente Disposición Unica.

Las Entidades Financieras, en sus oficinas o sucursales, deben proporcionar al público que así se los requiera, ejemplares vigentes de los Contratos de Adhesión y entregarán a los Usuarios un ejemplar del Contrato de Adhesión que hayan celebrado, y de los documentos que formen parte integrante del mismo.

Los Contratos de Adhesión de Operaciones de Baja Transaccionalidad deben contener, como mínimo, lo establecido en las fracciones I, inciso a); II, incisos a) y b); III, incisos a) y b); IV incisos a), b), c), d) y e), y V, incisos a), b), c), d), f), g) y h) del presente artículo, siempre que el monto máximo de los niveles transaccionales permitidos para efectos de considerarlas como tales no rebasen el equivalente a 2,000 UDI por Usuario y por Entidad, en el transcurso de un mes calendario, de lo contrario, la Entidad Financiera deberá cumplir con lo que señala el presente artículo.

Artículo 6. Los Contratos de Adhesión deben:

- I. Redactarse en idioma español y presentarse en tipografía de al menos 8 puntos;
- II. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y
- III. Procurar no incorporar referencias a otros documentos o preceptos legales; en caso contrario, se incluirá una explicación del texto referenciado. Excepto cuando dichas referencias aludan a preceptos legales, en cuyo caso las Entidades Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales referidas expresamente en el Contrato de Adhesión para consulta del Usuario, e indicar en el mismo contrato el lugar en donde podrá consultarlo, independientemente de que deberá estar a su disposición en sucursales.

Artículo 7. Las Entidades Financieras deben agregar una carátula al Contrato de Adhesión, por cada operación o servicio contratado, la cual debe:

- I. Contenerse en el máximo de una página, en tipografía de al menos 8 puntos;
- II. Contener las características de la operación, en el orden que se señala en los cuadros correspondientes de los Anexos 1 ó 2, en tal forma que permitan al Usuario comparar los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas Entidades Financieras;
- III. Ser conocida por el Usuario, para lo cual, las Entidades Financieras deben entregarla al Usuario conjuntamente con el Contrato de Adhesión respectivo, e
- IV. Incorporar leyendas de advertencia respecto a:
 - a) Tasas de interés. Si es un crédito de tasa variable. "Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar."
 - b) Las Comisiones que correspondan a penalidades para el Usuario y los supuestos que son aplicables.: "Incumplir tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios."
 - c) Operaciones y servicios que excedan su capacidad de pago "Contratar créditos por arriba de tu capacidad de pago puede afectar tu historial crediticio."
 - d) En relación al pago mínimo en tarjeta de crédito: "Pagar sólo el mínimo aumenta el tiempo de pago y el costo de la deuda."
 - e) La advertencia respecto del avalista, obligado solidario o coacreditado: "El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal frente a la Entidad Financiera".

Asimismo, se podrán incluir otras, como: si el crédito contempla ajustes con base en moneda extranjera, UDI u otras variables: "Los montos a pagar de este crédito varían conforme al comportamiento de la moneda o índice de referencia."

Artículo 8. En los Contratos de Adhesión las Entidades Financieras pueden incluir la autorización sobre el cargo a una cuenta o 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.

Asimismo, no pueden utilizar con fines mercadotécnicos o publicitarios la información de los Usuarios que estén inscritos en el REUS, excepto que el Usuario autorice expresamente a la Entidad Financiera para que ésta utilice su información.

CAPITULO II. De los Contratos de Adhesión de operaciones pasivas a cargo de Instituciones de Crédito.

Artículo 9. Las Instituciones de Crédito, además de observar lo dispuesto en el Capítulo anterior, deben incluir en los Contratos de Adhesión que documenten la operación de depósito de dinero a la vista, referida en la fracción VII del artículo 3 de la presente Disposición Unica, lo siguiente:

- I. Tratándose de operaciones pasivas que, conforme a la Ley de Protección al Ahorro Bancario, se encuentren garantizadas, una leyenda que señale: "Únicamente están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero: a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte la institución, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDI por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la institución de banca múltiple".

Además, de ser aplicable, deben incluirse las leyendas siguientes:

- a. Para el caso de cuentas solidarias: "El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) cubrirá hasta el monto garantizado a quien aparezca registrado en los sistemas del banco como primer titular o primer cotitular."
- b. En caso de cuentas mancomunadas: "Se dividirá el monto garantizado de la cuenta entre los titulares o cotitulares. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta mancomunada no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares."

En las leyendas anteriores, las Instituciones de Crédito pueden utilizar la terminología que, en su caso, hubiesen definido en el respectivo Contrato de Adhesión;

- II. La designación de beneficiarios y, en su caso, sus datos de identificación y localización, así como la forma en que el Usuario pueda cambiar beneficiarios. La designación puede consignarse en documento adjunto para facilitar su modificación;
- III. El tratamiento que debe dar a las cuentas que no registren movimientos, en términos de lo previsto en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- IV. La GAT de forma clara en las operaciones pasivas que determine el Banco de México de conformidad con lo establecido en la Ley para la Transparencia.

Los Contratos de Adhesión de Operaciones de Baja Transaccionalidad deben contener lo señalado en el presente artículo.

CAPITULO III. De los Contratos de Adhesión de operaciones activas.

Artículo 10. Las Entidades Financieras, además de observar lo dispuesto en el Capítulo I de esta Sección, deben incluir en los Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, 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, tratándose de Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, se estará a lo dispuesto por 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 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 se recorrerá al siguiente día hábil.
- V. Los casos en que puede aumentarse el límite de financiamiento en líneas de crédito revolventes asociadas a tarjetas de crédito, estableciendo la obligación de que el Usuario lo autorice previamente;
- VI. Los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados, según lo dispuesto por el Banco de México;
- VII. Los medios de pago permitidos;
- VIII. 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;
- IX. 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 deben entregar al momento de celebrar el Contrato de Adhesión, en su caso, la tabla de amortización que incluya el saldo insoluto de principal, así como el número, periodicidad y cuantía de los pagos. El contenido de las tablas de amortización que emitan las Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, deben cumplir con lo que establezca el Banco de México.

Artículo 11. Tratándose de aperturas de créditos revolventes denominados en moneda nacional, otorgados a personas físicas, asociados a tarjetas de crédito, así como de créditos personales sin garantía real, las Entidades Financieras pueden documentar la contratación de las operaciones en las propias solicitudes de crédito, siempre que en éstas:

- I. Conste que fue hecho del conocimiento del Usuario el clausulado del Contrato de Adhesión, y
- II. Se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el RECA.

Las Entidades Financieras deben enviar al Usuario un ejemplar del clausulado del Contrato de Adhesión y su carátula, junto con el Medio de Disposición o de identificación, o se mantengan a disposición de sus clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en las oficinas, sucursales y página de Internet de las Entidades Financieras, cuando así se pacte con los Usuarios. Dicha obligación se tendrá por cumplida si la Entidad Financiera de que se trate envía el clausulado del Contrato de Adhesión y su carátula al correo electrónico que el Usuario le hubiese proporcionado para tales efectos o con el primer estado de cuenta.

Artículo 12. Las Entidades Financieras tienen prohibido otorgar créditos y cobrar Comisiones que no hayan sido consentidas expresamente por el Usuario de manera previa.

CAPITULO IV. De los Contratos de Adhesión que documenten operaciones de Crédito Garantizado a la Vivienda.

Artículo 13. Las Entidades Financieras, en los Contratos de Adhesión de Créditos Garantizados a la Vivienda, deben incluir, además de lo señalado en los Capítulos I y III, de la Sección I, del presente Título, cláusulas relativas a:

- I. El monto o capital del préstamo, crédito o financiamiento y forma de entrega;
- II. La forma en que se amortizará el adeudo, señalando, en su caso, el número, periodicidad y cuantía de los pagos;
- III. La obligación expresa de recibir pagos anticipados y de ceder o subrogar, en caso de pago total, sus derechos derivados del crédito, y
- IV. La obligación de aceptar la subrogación de deudor, siempre y cuando éste cumpla con los requisitos establecidos por la Entidad Financiera.

Artículo 14. Las Entidades Financieras deben poner a disposición, para su consulta, del Usuario que así lo solicite, con anterioridad a la celebración del mismo, un ejemplar del Contrato de Adhesión. En los créditos en que se eleve el Contrato de Adhesión a escritura pública, la carátula deberá integrarse al respectivo instrumento público como apéndice.

CAPITULO V. De los procedimientos para modificar los Contratos de Adhesión.

Artículo 15. Tratándose de modificaciones a los Contratos de Adhesión relativos a Créditos Garantizados a la Vivienda, las Entidades Financieras deben contar con el consentimiento expreso del Usuario y tales modificaciones se formalizarán conforme a las disposiciones legales aplicables. Respecto a Contratos de Adhesión distintos a los antes señalados, para modificarlos las Entidades Financieras deben dar aviso a los Usuarios, con treinta días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta o cualquiera de los medios que se haya establecido en dichos Contratos.

El Usuario puede solicitar la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al citado contrato entrarán en vigor en el plazo referido en el párrafo precedente, lo que debe estar contemplado en el propio Contrato de Adhesión, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio.

Las Entidades Financieras, además de sujetarse a lo previsto en el artículo 7 de la Ley para la Transparencia, para cualquier modificación a las Comisiones, 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.
- 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 ni incrementar su monto, salvo en caso de reestructuración, previo consentimiento expreso del Usuario.
- III. En los créditos señalados en la fracción anterior, no podrán modificarse las tasas de interés previstas en el Contrato de Adhesión, salvo que se reestructure la operación de que se trate, previo consentimiento expreso del Usuario.

CAPITULO VI. De la terminación de los Contratos de Adhesión.

Artículo 16. Los Usuarios pueden solicitar la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en cualquier sucursal o en las oficinas de la Entidad Financiera, o bien por teléfono o cualquier otra tecnología o medio que se hubiere pactado con los Usuarios. Las Entidades Financieras deben proporcionar al Usuario un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio y deben cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del usuario que formule la solicitud de terminación respectiva, para lo cual, la Entidad Financiera debe confirmar los datos del Usuario personalmente, por vía telefónica, o cualquier otra tecnología o medio.

Las Entidades Financieras deben:

- I. Cancelar los Medios de Disposición vinculados al Contrato de Adhesión en la fecha de presentación de la solicitud. El Usuario deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de dicha fecha;
- II. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados;
- III. Cancelar, sin su responsabilidad, los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes;
- IV. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a la devolución del contrato que obre en poder del Usuario, y
- V. Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato, excepto por aquellas Comisiones pactadas relativas al pago anticipado de créditos.

CAPITULO VII De la terminación de operaciones activas.

Artículo 17. 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 el día hábil siguiente a aquél en que reciban la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Entidad Financiera, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, comunicará al Usuario el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes a su solicitud pondrá a su disposición dicho dato, en la sucursal elegida por el Usuario y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el contrato.

- II. Entregar el saldo, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación;
- III. Poner a disposición del Usuario, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, 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. Las Entidades Financieras deben reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Artículo 18. En la terminación de los Contratos de Adhesión que documenten créditos al consumo distintos a operaciones de arrendamiento financiero, la Entidad Financiera debe bloquear la línea correspondiente y, en su caso, el Medio de Disposición, a partir del mismo día en que reciba la solicitud de terminación.

En tanto no sea liquidada la totalidad de los adeudos, la terminación del Contrato de Adhesión no surtirá efectos; sin embargo, las Entidades Financieras no podrán efectuar cargos adicionales, con excepción de los cargos ya generados pero no reflejados, la Comisión anual generada y comisiones por incumplimiento de pago que correspondan, en su caso, así como los accesorios e intereses que se generen hasta el momento en que el Usuario liquide el saldo total del crédito. El Usuario conservará la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a la solicitud de terminación.

Artículo 19. El Usuario podrá solicitar por escrito la terminación de operaciones activas, por conducto de otra Entidad Financiera que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Usuario y remitir los documentos originales, en los que conste la manifestación de la voluntad de dar por terminada la relación contractual a la Entidad Financiera transferente. La Entidad Financiera 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 Entidad Financiera receptora deberá entregar el contrato, carátula y estado de cuenta al Usuario en los términos establecidos en la presente Disposición Unica.

CAPITULO VIII. De la terminación de operaciones pasivas.

Artículo 20. Las operaciones de depósito de dinero a la vista se darán por terminadas a partir de la fecha en que el Usuario lo solicite por escrito, siempre y cuando se cubran los adeudos y Comisiones devengados a esa fecha, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Adhesión, y se retire el saldo que reporte la Entidad Financiera en ese momento.

El Usuario podrá solicitar por escrito la terminación de operaciones pasivas, por conducto de otra Entidad Financiera que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Usuario y remitir los documentos originales, en los que conste la manifestación de la voluntad de dar por terminada la relación contractual, a la Entidad Financiera transferente, a fin de que se transfieran los recursos a la receptora, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones.

Una vez abierta la nueva cuenta y realizada la transferencia de los recursos, la Entidad Financiera receptora deberá entregar el contrato, carátula y estado de cuenta al Usuario en los términos establecidos en la presente Disposición Unica.

CAPITULO IX. Del registro y autorización de los Contratos de Adhesión.

Artículo 21. Las Entidades Financieras previo a su utilización deben inscribir los modelos de Contratos de Adhesión en el RECA. Será responsabilidad de aquéllas cuidar la calidad de la imagen de los modelos inscritos y los anexos correspondientes.

En los Contratos de Adhesión se debe indicar el número de su inscripción en el RECA.

Artículo 22. La CONDUSEF, en términos de lo previsto en el artículo 11 de la Ley para la Transparencia y previo derecho de audiencia que se otorgue a la Entidad Financiera que corresponda, puede ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión, a fin de que se ajusten a las leyes y disposiciones aplicables. Las Entidades Financieras deben actualizar su registro en el RECA dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

Si las Entidades Financieras no efectúan las modificaciones ordenadas por la CONDUSEF, ésta puede ordenar la suspensión del uso de los Contratos de Adhesión, hasta en tanto sean modificados, sin perjuicio de la imposición de las sanciones previstas en la Ley para la Transparencia.

Artículo 23. Las Entidades Financieras que celebren Contratos de Adhesión de créditos asociados a una tarjeta de crédito básica, deben remitir a la CONDUSEF para su previa autorización, los modelos de contrato. También están obligadas a solicitar dicha autorización las Instituciones de Crédito que celebren contratos de depósito a la vista considerados productos básicos en términos del artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito.

La CONDUSEF debe resolver la solicitud dentro del plazo de cuarenta días naturales. De no recibir la Entidad Financiera ninguna observación dentro de dicho plazo se tendrá por autorizado y podrá registrarlo en el RECA.

No se requiere nueva autorización para modificar los Contratos de Adhesión, cuando se otorguen beneficios a los Usuarios o se adecue a nuevas disposiciones. Cualquier otra modificación requerirá de la previa autorización de la CONDUSEF.

SECCION II. DE LA INFORMACION SOBRE LAS COMISIONES.

CAPITULO UNICO.

Artículo 24. Las Entidades Financieras deben proporcionar la información relacionada con los productos o servicios que ofrezcan, de forma precisa, veraz y congruente.

La información relativa a los conceptos, montos y, en su caso, periodicidad de las Comisiones debe ponerse a disposición del público en forma gratuita en sucursales y oficinas en donde se ofrezca el producto en particular, de manera visible en carteles, listas o cualquier otro medio, incluidos los electrónicos para su impresión o bien en folletos impresos.

Artículo 25. Las listas o folletos de Comisiones deben contener:

- I. Denominación social de la Entidad Financiera;
- II. Nombre del producto o servicio;
- III. Tasa de interés, el CAT o la GAT, en caso de ser aplicable;
- IV. Concepto y monto de las Comisiones, y
- V. Notificación de la existencia de la oferta vinculante en el caso de créditos hipotecarios.

La tipografía utilizada en estos folletos debe ser de al menos de 8 puntos.

Artículo 26. Las Entidades Financieras, que cuenten con página electrónica en Internet, deben incluir la información relativa a los conceptos y montos de Comisiones y, en su caso, su vigencia.

Las Entidades Financieras que operen cajeros automáticos deben informar en sus pantallas de manera previa las Comisiones que cobran por su uso, en los términos previstos por el Banco de México, a fin de obtener el consentimiento de los Usuarios.

Las Comisiones deben publicarse indicando una sola cantidad o el método de cálculo correspondiente, sin señalar rangos.

Artículo 27. Cuando sea obligatoria la inclusión del CAT o la GAT, las Entidades Financieras distintas a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, deben:

- I. Anteponer las siglas "CAT" o "GAT" e indicar su valor y siglas en negrillas con tipografía de al menos 2 puntos mayores del tamaño promedio de la escritura, sin considerar los pies de página. Las leyendas obligatorias deben escribirse en al menos 8 puntos;
- II. Incorporar la leyenda: "Para fines informativos y de comparación".

SECCION III. DE LOS ESTADOS DE CUENTA

CAPITULO I. Disposiciones Comunes

Artículo 28. Los estados de cuenta de las operaciones o servicios contratados, que emitan las Entidades Financieras, deben:

- I. Enviarse gratuitamente al domicilio que señalen los Usuarios, mensualmente o con la periodicidad pactada, la cual no podrá ser mayor a seis meses, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de corte que corresponda. 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, sin que en ningún caso se dejen de generar estados de cuenta;
- II. Permitir al Usuario conocer en los periodos pactados, de manera clara y que no induzca a error, las operaciones realizadas, así como las Comisiones cobradas, y

- III. Emplear una tipografía de al menos 8 puntos para los conceptos a que se refieren los artículos 31, 32 y 33 de la presente Disposición Unica. De utilizarse abreviaturas de uso no común, debe señalarse su significado.

Tratándose de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, cuyo pago deba efectuarse en una sola exhibición, así como de las operaciones pasivas que, en términos de las disposiciones del Banco de México, no requieran la emisión de estado de cuenta, bastará que las Entidades Financieras pongan a disposición de los Usuarios la consulta de saldos y movimientos, de conformidad con los contratos respectivos.

En adición a lo previsto en el presente artículo las instituciones de crédito, las sociedades financieras populares y las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, deben dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, 33 Bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular y 24 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, respectivamente.

Artículo 29. Salvo que se hubiese pactado el envío del estado de cuenta al domicilio del Usuario, las Entidades Financieras deben proporcionar a los Usuarios la información o una copia de los estados de cuenta en la oficina o sucursal que les corresponda, en el entendido de que únicamente la primera copia debe ser gratuita para el Usuario.

Asimismo, deben tener a disposición del Usuario, en la oficina o sucursal que le corresponda o a través de Internet, una relación de los saldos y los movimientos del periodo. Para otros periodos será a petición expresa y de acuerdo a los plazos convenidos.

Artículo 30. La CONDUSEF puede requerir a las Entidades Financieras, previo derecho de audiencia que se otorgue a éstas, la modificación de los estados de cuenta cuando no cumplan con los requisitos establecidos en la Ley para la Transparencia o en la presente Disposición Unica.

Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades financieras de objeto múltiple entidades reguladas, además de lo previsto en la presente Sección, deben acompañar a los estados de cuenta respectivos, en la forma que indique la CONDUSEF, la información comparativa respecto de indicadores sobre tasas de interés y Comisiones que para estos efectos publique el Banco de México.

CAPITULO II. Del contenido de los estados de cuenta de operaciones pasivas.

Artículo 31. Los estados de cuenta de depósitos de dinero a la vista, a plazo, retirables en días preestablecidos y de ahorro, deben contener, cuando aplique, 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 cuando éste así lo solicite expresamente;
- III. El periodo a que corresponda;
- IV. Los movimientos efectuados en el periodo correspondiente, incluyendo, al menos:
 - a. Monto y fecha de la operación;
 - b. Descripción del cargo;
 - c. Descripción del abono;
 - d. La moneda en que se denomine la operación, y
 - e. Nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó el Medio de Disposición, en los términos en que la Entidad Financiera lo hubiere recibido.
- V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron, así como un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;
- VI. El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción;
- VIII. El correo electrónico y los teléfonos de la UNE para presentar aclaraciones o reclamaciones, así como el teléfono y dirección electrónica de la CONDUSEF;
- IX. Las leyendas a que se refiere el artículo 7, fracción IV, de la presente Disposición Unica;
- X. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables;
- XI. El promedio de los saldos diarios del periodo;

- XII.** Los intereses y la tasa aplicable expresada en términos anuales, tratándose de cuentas que devenguen intereses, en términos de lo que determine el Banco de México;
- XIII.** El saldo mínimo, y
- XIV.** La Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) o referencia que se utilice en sustitución de la misma, para transferencias electrónicas o domiciliaciones.
- XV.** Un recuadro en la parte superior, que indique lo siguiente:
 - a.** La GAT, cuando aplique;
 - b.** Interés aplicable o rendimientos, y
 - c.** Comisiones efectivamente cobradas.

Para el caso de depósitos de dinero a la vista, vinculados a una tarjeta de débito, se incluirá ya sea un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos expresados en pesos: retiros en efectivo, Comisiones, otros cargos y saldo, similar a cualquiera de los que se muestran en el Anexo 3 de la presente Disposición Unica.

CAPITULO III. Del contenido de los estados de cuenta de operaciones activas

Artículo 32. Los estados de cuenta de operaciones activas, cuando aplique, deben contener lo siguiente:

- I.** La denominación social de la Entidad Financiera, así como el domicilio, número telefónico y, en su caso, 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 cuando éste así lo solicite expresamente;
- III.** El periodo a que corresponda;
- IV.** Los movimientos efectuados en el periodo correspondiente, incluyendo, al menos:
 - a.** Monto y fecha de la operación;
 - b.** Descripción del cargo;
 - c.** Descripción del abono;
 - d.** La moneda en que se denomine la operación, y
 - e.** Nombre del establecimiento y lugar donde se utilizó el Medio de Disposición, en los términos en que la Entidad Financiera lo hubiere recibido.
- V.** Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron así como un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;
- VI.** El límite de crédito, el saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- VII.** Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción;
- VIII.** El correo electrónico y los teléfonos de la UNE para presentar aclaraciones o reclamaciones, así como el teléfono y dirección electrónica de la CONDUSEF;
- IX.** Las leyendas a que se refiere el artículo 7, fracción IV, de la presente Disposición Unica, si es el caso.
- X.** Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables;
- XI.** El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos, así como el saldo insoluto;
- XII.** Las tasas de interés ordinaria y moratoria expresadas en términos anuales simples y en porcentaje, así como el monto de intereses a pagar, en términos de las disposiciones que expida el Banco de México.
- XIII.** En su caso, la fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse sin cargo adicional el siguiente día hábil bancario, para lo cual deberá incluir la leyenda: "fecha límite de pago", de tal suerte que el pago que realice el Usuario en la fecha indicada, se acreditará conforme a lo establecido por el Banco de México.
- XIV.** Los pagos recibidos en el periodo; los cargos efectuados en el propio periodo, indicando el concepto;

- XV.** Tratándose de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes, según sea el caso;
- XVI.** El monto base sobre el cual fue calculado el interés ordinario y moratorio en su caso, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente.
- XVII.** Tratándose de ventas a plazo, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de pago que corresponda, así como al saldo insoluto.
- XVIII.** Para el caso de Créditos Garantizados a la Vivienda, el cálculo del CAT que corresponda al resto de la vigencia del crédito, siempre y cuando el cliente se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones;
- XIX.** La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda;
- XX.** En el caso de operaciones masivas activas, previstas en el artículo 3, fracciones I, II, III y IV, de esta Disposición Unica, un recuadro en la parte superior, que indique lo siguiente:
 - a.** El CAT;
 - b.** Tasa de interés ordinaria y moratoria;
 - c.** Intereses efectivamente pagados, y
 - d.** Comisiones efectivamente cargadas.

Artículo 33. En los estados de cuenta relativos a tarjetas de crédito, además de lo establecido en el artículo 32, se debe incorporar lo siguiente:

- I.** Los montos correspondientes al pago mínimo y al pago para no generar intereses;
- II.** El monto de crédito disponible, así como el límite de crédito autorizado;
- III.** En su caso, el saldo a favor y la tasa de interés aplicable, en términos de las disposiciones que expida el Banco de México;
- IV.** La indicación, en caso de que el Usuario decida liquidar únicamente el monto correspondiente al pago mínimo requerido por la Entidad Financiera, del tiempo o número de meses que tardaría en cubrir el saldo total bajo el supuesto de que no efectúe consumos o compras adicionales, y
- V.** La indicación del monto de los pagos periódicos requeridos para liquidar el saldo total en un plazo de 12 meses, bajo el supuesto de que no se efectúen consumos o compras adicionales.
- VI.** Un gráfico o cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos expresados en pesos: crédito disponible, saldo anterior, cargos, intereses y Comisiones, similar a cualquiera de los que se muestran en el Anexo 4 de la presente Disposición Unica.

SECCION IV. DE LOS REQUISITOS DE LOS COMPROBANTES DE OPERACION.

CAPITULO UNICO

Artículo 34. La información contenida en los comprobantes de operación que las Entidades Financieras emitan deberá ser clara y completa, con una tipografía de al menos 6 puntos y contar con la calidad suficiente para que no se borren ni se deterioren por lo menos en un plazo de 90 días, por causas imputables a la Entidad Financiera.

Artículo 35. Los comprobantes que las Entidades Financieras emitan deberán contener, al menos, la información siguiente:

- I.** La identificación de la Entidad Financiera en donde haya sido efectuada la operación y, cuando se usen Medios de Disposición, la identificación del establecimiento o cajero automático;
- II.** La certificación electrónica o folio interno que, mediante una serie de caracteres, permita identificar la operación celebrada por el Usuario;
- III.** El monto, fecha y hora de la operación;
- IV.** El tipo de operación efectuada;
- V.** Los datos que permitan al Usuario identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción;
- VI.** Las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Entidad Financiera que emita el comprobante de operación;
- VII.** La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada, y
- VIII.** En las órdenes de pago y operaciones de cambio, el monto de la moneda de origen, el tipo de cambio aplicado a la conversión.

SECCION V. DE LA PUBLICIDAD**CAPITULO I. Disposiciones Comunes**

Artículo 36. Las Entidades Financieras, en su publicidad relativa a sus operaciones y servicios, deben:

- I. Vigilar que las características y condiciones que publican de los productos y servicios concuerden con lo establecido en el contrato;
- II. Asegurar que los plazos de vigencia y condiciones se respeten con base en lo publicitado;
- III. Señalar los requisitos que deben cumplir los Usuarios para tener acceso a los beneficios ofertados o el medio a través del cual pueden ser consultados, en caso de que éstos sean limitados.

Artículo 37. Para efectos de la presente Disposición Unica, se consideran promociones el ofrecimiento de operaciones o servicios con el incentivo de:

- I. Mejores plazos;
- II. Menores comisiones o tasa de interés;
- III. Otorgar un producto o servicio adicional en forma gratuita o a precio reducido, o
- IV. Participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.

Artículo 38. La Entidad Financiera está obligada a proporcionar los productos y servicios, en los términos y bajo las condiciones establecidas en la promoción, siempre y cuando le sea solicitado durante su vigencia.

Si la Entidad Financiera no cumple, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por la rescisión del contrato.

Artículo 39. Los anuncios publicitarios que hagan referencia a tasas de interés, rendimiento o descuento, deberán expresarlos en términos anuales, simples y en porcentaje. Adicionalmente, en el caso de operaciones pasivas deberá precisarse que las tasas se presentan antes de impuestos.

Tratándose de operaciones activas y pasivas, las Entidades Financieras deberán indicar si la tasa de interés, rendimiento o descuento es fija o variable.

Artículo 40. La publicidad de operaciones y servicios debe observar, como mínimo, lo siguiente:

- I. Indicar el CAT vigente siempre que se incorpore cualquiera de los conceptos siguientes: tasas de interés, Comisiones, bonificaciones en efectivo, descuentos, montos de los pagos periódicos, factores de pago, así como cuando se mencionen adjetivos calificativos que indiquen que cualquiera de los conceptos señalados son mejores o más competitivos que los de otros productos similares que se ofrecen a los Usuarios en el mercado;
- II. Tratándose de la publicidad en la que se mencione el CAT en audio, se hará por lo menos al mismo volumen y velocidad que los utilizados para el resto de la publicidad;
- III. Mencionar la GAT de forma clara en el caso de las operaciones pasivas que determine el Banco de México de conformidad con lo establecido en la Ley para la Transparencia.

Artículo 41. La publicidad no deberá:

- I. Constituir engaños, falsedades u omisiones;
- II. Favorecer a una Entidad Financiera a expensas de un tercero;
- III. Inducir a error o confusión, con respecto a operaciones o servicios propios o de terceros, e
- IV. Incluir comparaciones falsas.

Artículo 42. La CONDUSEF puede ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras, cuando violen las disposiciones de los artículos anteriores.

Las Entidades Financieras deben proporcionar a la CONDUSEF un ejemplar de la publicidad, cuando así se les requiera, en un plazo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de dicho requerimiento, en los mismos formatos en los que los ha dado a conocer.

Cuando la CONDUSEF detecte algún incumplimiento, lo comunicará a la Entidad Financiera para que manifieste lo que a su derecho convenga y, en caso de proceder, la CONDUSEF solicitará su corrección en un plazo no menor a cinco días, con excepción de aquellos que se difundan en radio y televisión. En caso de que no subsane las observaciones, se les ordenará la suspensión de la publicidad.

Lo dispuesto en este artículo es sin perjuicio de la facultad que los artículos 42 y 43 de la Ley para la Transparencia, otorgan a la CONDUSEF para imponer las sanciones que, en su caso, resulten aplicables, así como para solicitar a las autoridades competentes que ordenen la suspensión de la publicidad.

Artículo 43. Las Entidades Financieras, respecto a las características de la publicidad de las operaciones y servicios, a través de medios impresos y electrónicos, incluyendo la realizada por Internet y por correo electrónico, deben indicar el concepto y monto de las Comisiones, en caso de aplicar, o el lugar donde podrán consultarse. También se indicará el lugar donde los Usuarios pueden consultar los requisitos que deben cubrir para su contratación.

Artículo 44. Las Entidades Financieras, en el ofrecimiento de productos o servicios financieros por teléfono, deben, al iniciar el contacto con quien conteste, identificar la Entidad Financiera y la persona que llama, así como preguntarle si desea que le ofrezcan determinado producto o servicio financiero. Si la respuesta es en sentido negativo, la Entidad Financiera deberá abstenerse de ofrecer a dicho Usuario el producto o servicio en cuestión, por un lapso de 12 meses siguientes a la negativa del mismo.

CAPITULO II. De los folletos informativos y las páginas de Internet de las Entidades Financieras.

Artículo 45. Los folletos informativos de las operaciones referidas en el último párrafo de este artículo y las páginas de Internet de las Entidades Financieras, para publicitar cualquier operación o servicio, en adición a lo establecido en el Capítulo anterior, deben incluir los elementos siguientes:

- I. Descripción general del producto u operación:
 - a. Requisitos y modalidades para la contratación, incluyendo, la denominación de la unidad monetaria utilizada y la cobertura geográfica, si no aplica en toda la República, o el lugar donde podrán consultarse;
 - b. Si la operación o servicio que se publicite, puede implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, hacerlo del conocimiento de los Usuarios, y
 - c. Mencionar la GAT de forma clara en el caso de las operaciones pasivas que determine el Banco de México de conformidad con lo establecido en la Ley para la Transparencia.
- II. Costos y Comisiones:
 - a. Listado de los montos o porcentaje de las Comisiones directamente relacionadas con el producto o servicio;
 - b. Las Entidades Financieras deberán publicar en su página de Internet, el CAT vigente de los créditos que otorgan.
- III. Riesgos:
 - a. Las leyendas a que se refiere el artículo 7, fracción IV, de la presente Disposición Unica.
 - b. Tratándose de operaciones pasivas garantizadas por el IPAB se debe incluir su logo y el monto protegido.
 - c. En su portal de Internet, contar con un listado de sus productos protegidos por el IPAB y un vínculo a la página electrónica de ese Instituto, y
 - d. Los números telefónicos y correo electrónico de la UNE de la Entidad Financiera, así como los el teléfono y página de Internet de la CONDUSEF.

Las Entidades Financieras, en caso de contar con simuladores en su página de Internet, deben calcular el CAT vigente y revelarlo en los términos que establece el Banco de México. También deben incluir la tasa de interés, rendimiento o descuento, y calcular el esquema de financiamiento y de pago, acorde con las características de la operación o servicio de que se trate incluyendo, en su caso, la tabla de amortizaciones.

Las Entidades Financieras deberán contar en sus oficinas y sucursales con folletos que contengan la información a que se refiere el presente artículo, tratándose de apertura de crédito en cuenta corriente vinculada a una tarjeta de crédito y depósitos a la vista asociados a tarjeta de débito.

No será aplicable lo estipulado en el presente artículo a los folletos mediante los cuales se publiciten los productos señalados en el párrafo anterior, los cuales únicamente deberán cumplir con lo dispuesto en el Capítulo I de la presente Sección.

TITULO TERCERO

DE LAS ACTIVIDADES QUE SE APARTAN DE LAS SANAS PRACTICAS Y USOS, ASI COMO DE LAS CUENTAS DERIVADAS DE CATASTROFES NATURALES DE LAS INSTITUCIONES DE CREDITO.**SECCION I. DE LAS ACTIVIDADES QUE SE APARTAN DE LAS SANAS PRACTICAS Y USOS RELATIVOS AL OFRECIMIENTO Y COMERCIALIZACION DE LAS OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS.****CAPITULO UNICO**

Artículo 46. Se consideran actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones de Crédito:

- I. Incumplir con las promociones de operaciones y servicios financieros que se ofrezcan por cualquier medio;
- II. Proporcionar al Usuario información engañosa o que induzca a error sobre las operaciones y servicios financieros;
- III. Omitir información de la oferta vinculante;
- IV. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;
- V. Abstenerse de entregar a los Usuarios que lo soliciten, la información o documentos necesarios para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación;
- VI. Negar a los Usuarios la atención o contratación de operaciones o servicios financieros, por razones de raza, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, o por cualquier otro tipo de discriminación, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de las Instituciones de Crédito, clientes o instalaciones, o bien, cuando la negativa de que se trate se funde en disposiciones expresamente previstas en ley o en políticas internas de la propia Institución de Crédito;

Para los efectos previstos en esta fracción, el ubicar a los Usuarios por perfiles no constituye un acto de discriminación por parte de las Entidades Financieras.
- VII. Condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio, salvo que se trate de paquetes integrales de servicios, dados a conocer al Usuario;
- VIII. Negar la posibilidad de cancelar por teléfono las tarjetas de crédito o débito por robo, extravío o clonación, así como no canalizar, por la vía antes señalada, al Usuario ante la compañía de seguros que corresponda para la cancelación inmediata de los seguros, que la Institución de Crédito le hubiere comercializado;
- IX. Eludir su responsabilidad en la contratación de los productos o servicios en los términos, características y condiciones publicitados, que se ofrezcan o comercialicen en sus sucursales, oficinas o a través de sus centros de Atención Telefónica o de terceros contratados;
- X. Reportar como vencidas a las Sociedades de Información Crediticia las cantidades sujetas a la aclaración por parte del Usuario, e
- XI. Incluir en el documento donde consten obligaciones de las Instituciones de Crédito, la liberación de responsabilidades a cargo de ellas, cuando sea por causas imputables a las mismas.

SECCION II. DE LA TRANSPARENCIA DE LAS CUENTAS PARA LA ASISTENCIA DE CATASTROFES NATURALES.**CAPITULO UNICO.**

Artículo 47. Para los efectos del artículo 96 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito, se entiende por cuenta catastrófica a las cuentas propias que abran las Instituciones de Crédito para captar recursos cuyo destino sea la asistencia de comunidades, sectores o poblaciones, derivado de una catástrofe natural.

Artículo 48. Las Instituciones de Crédito deben informar a la CONDUSEF, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la apertura de la cuenta catastrófica:

- I. El número de la cuenta;
- II. Destino proyectado de los recursos, y
- III. Fechas de inicio y en su caso, de terminación de la captación.

Artículo 49. Las Instituciones de Crédito deben enviar a la CONDUSEF por los medios previamente autorizados, un estado de cuenta mensual o trimestral de la cuenta catastrófica según la periodicidad con que ésta se genere.

La CONDUSEF podrá requerir información sobre los instrumentos en que invirtieron los recursos de la cuenta catastrófica y su destino.

Artículo 50. La información antes requerida se pondrá a disposición del público en la página de Internet de la CONDUSEF y de la Institución de Crédito correspondiente.

En esta materia, la CONDUSEF promoverá la coordinación entre las Instituciones de Crédito con el Gobierno Federal y las entidades federativas.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Disposición Unica entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, excepto por lo siguiente:

- I. Las Entidades Financieras tendrán un plazo de 120 días naturales contado a partir de la publicación de la presente Disposición Unica para ajustar sus Contratos de Adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación.
- II. Las Instituciones de Crédito que tengan abiertas cuentas catastróficas, tendrán un plazo de 30 días naturales contado a partir de la publicación de la presente Disposición Unica para presentar el estado de cuenta a que hace referencia el artículo 49 de la presente Disposición Unica.
- III. Las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Sociedades Financieras Populares, clasificadas con niveles I y II, tendrán un plazo de 360 días naturales contado a partir de la publicación de la presente Disposición Unica para observar lo dispuesto en ésta.

SEGUNDO. Se derogan las siguientes disposiciones:

- I. Las DISPOSICIONES de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, aplicables a las Instituciones de Crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y las Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2007.
- II. Las 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, publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 21 de diciembre de 2007.
- III. La fracción VI del artículo 182 y el Capítulo II, de la Sección Tercera, del Título Cuarto, que comprende los artículos 214 y 215, adicionados y reformados mediante Resolución modificatoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de agosto de 2008, de las DISPOSICIONES DE CARACTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CREDITO, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.

TERCERO. Los Contratos de Adhesión celebrados por las Entidades Financieras con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Disposición Unica, podrán mantenerse en sus términos, salvo que se modifiquen, en cuyo caso deben ajustarse a la presente Disposición Unica.

Asimismo, los contratos de depósito a la vista considerados productos básicos en términos del artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores no requerirán de la autorización referida en el artículo 23 de la presente Disposición Unica, salvo que se modifiquen.

CUARTO. Las Entidades Financieras podrán seguir utilizando las leyendas autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en estados de cuenta de productos que a la fecha de entrada en vigor de la presente disposición se encuentren operando.

Atentamente,

México, D.F., a 10 de agosto de 2010.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Luis Alberto Pazos de la Torre**.- Rúbrica.

(Anexo 1)
Carátula de Crédito

(1) Nombre comercial del Producto:			
Tipo de Crédito:			
CAT (Costo Anual Total) (2)	TASA DE INTERES ANUAL (3)	MONTO O LINEA DE CREDITO (4)	MONTO TOTAL A PAGAR O MINIMO A PAGAR (5)
Sin IVA Para fines informativos y de comparación			
PLAZO DEL CREDITO:(6)	(7) Fecha límite de pago:		
	Fecha de corte:		
COMISIONES RELEVANTES (8)			
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura: • Anualidad: • Prepago: • Pago tardío (mora): 		<ul style="list-style-type: none"> • Reposición de tarjeta: • Reclamación improcedente: • Cobranza: Para otras comisiones consulte	
ADVERTENCIAS (9)			
SEGUROS (10)			
Seguro: : _____ (opcional u obligatorio)	Aseguradora:	Cláusula:	
ESTADO DE CUENTA(11)			
Enviar a: domicilio __ Consulta: vía internet _____ Envío por correo electrónico			
Aclaraciones y reclamaciones: (12)			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio			
Teléfono:		Correo electrónico:	
Página de Internet:			
Registro de Contratos de Adhesión Núm: (13)			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):			
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.condusef.gob.mx			

GUIA DE LLENADO DE CARATULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE CREDITO, PRESTAMO O FINANCIAMIENTO

1. Nombre del producto en el mercado.
Señalar el tipo de crédito según el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Valor expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México.
3. Tasa de interés ordinaria personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México. En caso de tasa variable se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.
4. Cantidad que se entrega al Cliente, sin tomar en cuenta intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios). Para el caso de tarjeta de crédito se señalará el límite de crédito.
5. Monto Total a Pagar es la cantidad estimada a pagar para liquidar el crédito incluyendo los accesorios (intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo). Mínimo a Pagar es, para el caso de tarjeta de crédito, la cantidad en términos porcentuales que el Cliente deberá cubrir para no caer en morosidad.
6. Únicamente en créditos que tengan fecha de vencimiento, de no aplicar, deberá eliminarse el cuadro.
7. Fecha de pago: Fecha en que debe hacerse el pago.
Fecha de corte: Día del mes en que termina el período en el que se registran los movimientos efectuados.
8. La carátula deberá tener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones:
 - Anualidad
 - Apertura
 - Cobranza
 - Prepago
 - Reclamación improcedente
 - Reposición de tarjetaSi existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte _____".
Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.
Si no aplica una comisión, se puede eliminar del cuadro.
9. Se incluirán las leyendas de advertencia que se encuentran enunciadas en el artículo 7, fracción IV, de la presente Disposición Única.
10. Enumerar cada uno de los seguros con los que cuenta el producto, indicando si son obligatorios u opcionales, la cláusula donde se detallan, el nombre de la compañía aseguradora y la advertencia de los riesgos de no contratarlos o la posibilidad de que la Entidad Financiera que otorga el crédito los contrate a su nombre.
11. Medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Cuenta o a la consulta de movimientos en su caso.
12. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
13. Se deberá incluir el número completo 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 Comisión Nacional como son número telefónico y página web.

(Anexo 2)

Carátula de Depósito

(1) Nombre comercial del Producto:			
Tipo de Operación:			
TASA DE INTERES(2)	GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT (3)	COMISIONES RELEVANTES (4)	
		<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de cuenta • Transferencia Interbancaria • Consulta saldo vía Internet • Reposición de tarjeta por robo o extravío 	Cajeros Propios <ul style="list-style-type: none"> • Retiro • Consulta de saldo Para otras comisiones consulte
MEDIOS DE DISPOSICION (5)		LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (6)	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tarjeta ○ Chequera ○ Banca Electrónica 		<ul style="list-style-type: none"> ○ Cajeros automáticos ○ Ventanilla ○ Comercios afiliados ○ Comisionistas bancarios 	
ESTADO DE CUENTA(7)			
Enviar a: domicilio ___ Consulta: vía internet ___ Envío por correo electrónico ___			
Producto garantizado hasta por 400 mil UDIS por el IPAB. (8)			
Titular Garantizado(s):			
Aclaraciones y reclamaciones: (9)			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio:			
Teléfono: _____ Correo electrónico:			
Página de Internet:			
Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):			
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.condusef.gob.mx			

GUIA DE LLENADO DE CARATULA RESPECTO DE OPERACIONES PASIVAS

1. Nombre del producto en el mercado.

Señalar el tipo de operación de acuerdo con el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.

2. Tasa de interés personalizada expresada en los términos que determine el Banco de México.

En caso de tasa variable, se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". Si la cuenta no paga intereses agregar la leyenda "Sin intereses".

3. Valor expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México. Si no aplica la GAT de acuerdo con lo estipulado en la Ley para la Transparencia, se puede eliminar del cuadro.

4. La carátula deberá contener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones:

- Manejo de cuenta
- Transferencia interbancaria
- Consulta de saldo vía internet
- Reposición de tarjeta por robo o extravío
- Retiro en cajero propio
- Consulta de saldo en cajero propio

Si existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte _____".

Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.

Si no aplica una comisión, se puede eliminar del cuadro.

5. Seleccionar los medios para hacer disposiciones o retiros de recursos.
6. Seleccionar los lugares para efectuar retiros.
7. Medios por los que se proporciona o se puede acceder al estado de cuenta o a la consulta de movimientos, en su caso.
8. Se debe identificar a los titulares garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
9. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
10. Se deberá incluir el número completo 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 Comisión Nacional como son número telefónico y página web.

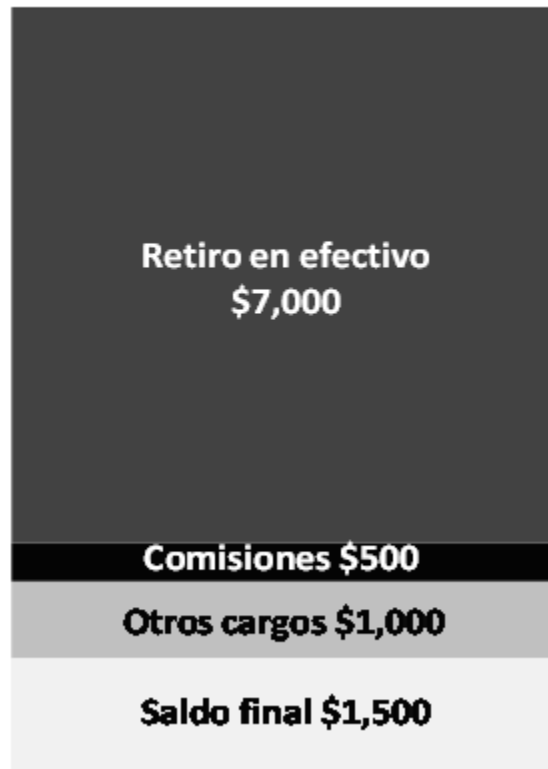
(Anexo 3)

Ejemplos de gráfico o cuadro en el estado de cuenta de depósitos de dinero a la vista vinculados a una tarjeta de débito.

(Saldo Inicial de \$10,000.00)



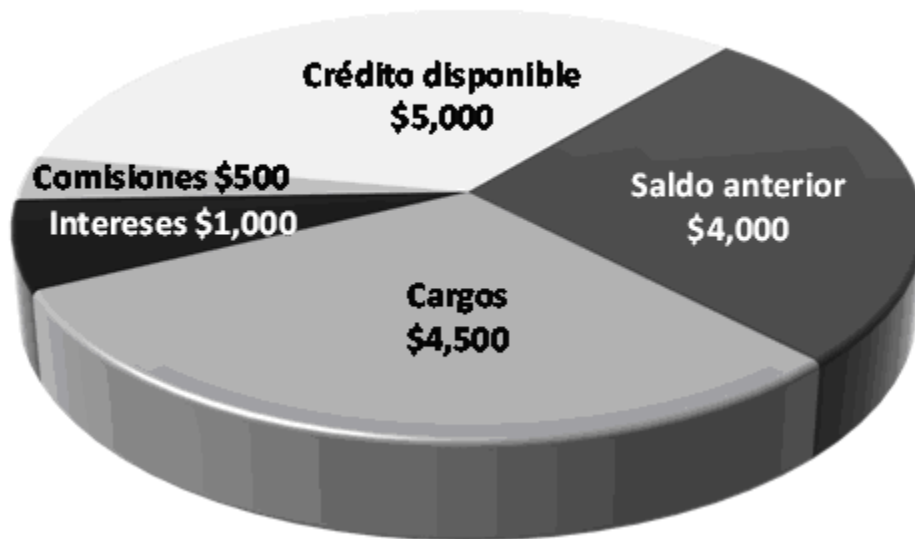
(Saldo Inicial de \$10,000.00)



(Anexo 4)

Ejemplos de gráfico o cuadro en el estado de cuenta de tarjeta de crédito.

(Línea de Crédito de \$15,000.00)



(Línea de Crédito de \$15,000.00)

