De acuerdo a lo establecido a la fracción III en el artículo 4 de las **Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicable a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas**, se transcriben:

**Ley General de Organizaciones Auxiliares del Crédito**

**Artículo 87-B.-** El otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero podrán realizarse en forma habitual y profesional por cualquier persona sin necesidad de requerir autorización del Gobierno Federal para ello.

Para todos los efectos legales, solamente se considerará como sociedad financiera de objeto múltiple a la sociedad anónima que cuente con un registro vigente ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para lo cual deberán ajustarse a los requisitos siguientes

I. Deberán contemplar expresamente como objeto social principal la realización habitual y profesional de una o más de las actividades de otorgamiento de crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero;

II. En forma complementaria a las actividades mencionadas, podrán considerar como parte de su objeto social principal, la administración de cualquier tipo de cartera crediticia, así como otorgar en arrendamiento bienes muebles o inmuebles, siempre que así se encuentre contemplado en sus estatutos, en cuyo caso se considerarán como ingresos provenientes de su objeto principal, los ingresos, documentos o cuentas por cobrar que deriven de dichas actividades en tanto éstos no excedan del treinta por ciento del total de los ingresos de la sociedad;

III. Deberán agregar a su denominación social la expresión "sociedad financiera de objeto múltiple" o su acrónimo "SOFOM", seguido de las palabras "entidad regulada" o su abreviatura "E.R." o “entidad no regulada” o su abreviatura “E.N.R”, según corresponda;

IV. Deberán contar con el dictamen técnico favorable vigente a que se refiere el artículo 87-P de la presente Ley, tratándose de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, y

V. Los demás que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mediante disposiciones de carácter general.

Las sociedades financieras de objeto múltiple se reputarán entidades financieras, que podrán ser sociedades financieras de objeto múltiple reguladas o sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas.

Las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas serán aquellas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito, sociedades financieras populares con Niveles de Operación I a IV, sociedades financieras comunitarias con Niveles de Operación I a IV o con sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con Niveles de Operación I a IV; aquellas que emitan valores de deuda a su cargo, inscritos en el Registro Nacional de Valores conforme a la Ley del Mercado de Valores en términos de lo previsto en el párrafo siguiente; y aquellas que obtengan la aprobación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en términos del artículo 87-C Bis 1 de esta Ley, para ajustarse al régimen de entidad regulada, que no se sitúen en alguno de los demás supuestos contemplados en este párrafo; y estarán sujetas a la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de esta Ley, sin perjuicio de las atribuciones que esta Ley confiere a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en las normas aplicables.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, se considerarán sociedades financieras de objeto múltiple reguladas aquéllas que emitan valores de deuda a su cargo, inscritos en el Registro Nacional de Valores conforme a la Ley del Mercado de Valores, o bien, tratándose de títulos fiduciarios igualmente inscritos en el citado Registro, cuando el cumplimiento de las obligaciones en relación con los títulos que se emitan al amparo del fideicomiso dependan total o parcialmente de dicha sociedad, actuando como fideicomitente, cedente o administrador del patrimonio fideicomitido, o como garante o avalista de los referidos títulos.

Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas serán aquellas que no se ubiquen en los supuestos de los párrafos anteriores

Las sociedades financieras de objeto múltiple podrán actuar como comisionistas de otras entidades financieras, en los términos y condiciones que establezca la legislación y disposiciones aplicables a estas últimas.

Las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, deberán proporcionar la información o documentación que les requieran en el ámbito de su competencia la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, dentro de los plazos que tales autoridades señalen.

Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas deberán proporcionar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la información agregada que ésta les requiera con fines estadísticos.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y el Banco de México, en ejercicio de sus atribuciones de supervisión, inspección y vigilancia, podrán imponer multas de doscientos a dos mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal en la fecha de la infracción, a las referidas sociedades, cuando éstas se abstengan de proporcionar la información o documentación que cada autoridad les requiera, en los plazos que se determinen, o bien, cuando la presenten de manera incorrecta o de forma extemporánea.

Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de conformidad con lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 56 de esta Ley, para lo cual, la mencionada Comisión tomará como base la información a que se refiere el artículo 87–K de la misma Ley.

**Artículo 87-F.-** El contrato en que se haga constar el crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero que otorguen las sociedades financieras de objeto múltiple, siempre que dicho instrumento vaya acompañado de la certificación del estado de cuenta respectivo a que se refiere el artículo anterior, será título ejecutivo mercantil, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito alguno.

Tratándose del factoraje financiero, además del contrato respectivo, las sociedades financieras de objeto múltiple deberán contar con los documentos que demuestren los derechos de crédito transmitidos por virtud de dicha operación, así como la notificación al deudor de dicha transmisión cuando ésta deba realizarse de acuerdo con las disposiciones aplicables.

El estado de cuenta citado en el primer párrafo de este artículo deberá contener los datos sobre la identificación del contrato o convenio en donde conste el crédito, el factoraje financiero o el arrendamiento financiero que se haya otorgado; el capital inicial dispuesto o, en su caso, el importe de las rentas determinadas; el capital o, en su caso, las rentas vencidas no pagadas; el capital o, en su caso, las rentas pendientes por vencer; las tasas de interés del crédito o, en su caso, la variabilidad de la renta aplicable a las rentas determinables a cada período de pago; los intereses moratorios generados; la tasa de interés aplicable a intereses moratorios, y el importe de accesorios generados.

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

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

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

II. Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:

a. Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y

b. Todo acto, operación o servicio, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas en la misma, que realice o en el que intervenga algún miembro del consejo de administración, administrador, directivo, funcionario, empleados, factor y apoderado.

III. Registrar en su contabilidad cada una de las operaciones o actos que celebren con sus clientes o usuarios, así como de las operaciones que celebren con instituciones financieras.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere la fracción II de este artículo. Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero estarán obligados a proporcionar dicha información y documentación.

Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo. La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaria de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

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

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

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

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 88 Bis de la presente Ley, con multa equivalente del diez por ciento al cien por ciento del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del diez por ciento al cien por ciento de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. y f. del tercer párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 10,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 2,000 a 30,000 días de salario.

Las mencionadas sanciones podrán ser impuestas a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, los centros cambiarios y los transmisores de dinero, así como a sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, así como a las personas físicas y morales que, en razón de sus actos, hayan ocasionado o intervenido para que dichas entidades financieras incurran en la irregularidad o resulten responsables de la misma.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores tendrá la facultad de supervisar, vigilar e inspeccionar el cumplimiento y observancia de lo dispuesto por este artículo, así como por las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en términos del mismo.

Asimismo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá ordenar a las instituciones de crédito, casas de bolsa y casas de cambio con las que operen los centros cambiarios y los transmisores de dinero, que suspendan o cancelen los contratos que tengan celebrados con dichas personas y se abstengan de realizar nuevas operaciones, cuando presuma que se encuentran violando lo previsto en este artículo o las disposiciones de carácter general que de éste emanen.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, los centros cambiarios, las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas y los transmisores de dinero, sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

**Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

**Artículo 60.-** La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

**Ley para Regular las Sociedades de Información crediticia.**

**Artículo 28.-** Las Sociedades solo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando este cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que este podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente. La firma a que se refiere este párrafo podrá ser recabada de manera autógrafa o por medios electrónicos, en este último caso, siempre que cumpla con los términos y condiciones establecidos por el Banco de México

Las Sociedades podrán proporcionar información a los Usuarios que adquieran o administren cartera de crédito, utilizando para ello la autorización que el Cliente haya dado conforme al presente artículo al Usuario que otorgó el crédito respectivo originalmente.

Asimismo, el Banco de México podrá autorizar a las Sociedades los términos y condiciones bajo los cuales podrán pactar con los Usuarios la sustitución de la firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal.

La autorización expresa a que se refiere este artículo será necesaria tratándose de:

I. Personas físicas, y

II. Personas morales con créditos totales inferiores a cuatrocientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad publicado por el Banco de México a la fecha en que se presente la solicitud de información. Los Usuarios que realicen consultas relacionadas con personas morales con créditos totales superiores a cuatrocientas mil UDIS, no requerirán de la autorización expresa a que se refiere el presente artículo

La obligación de obtener las autorizaciones a que se refiere este artículo no aplicará a la información solicitada por el Banco de México, la Comisión, las autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en que el Cliente sea parte o acusado y por las autoridades hacendarias federales, cuando la soliciten a través de la Comisión, para fines fiscales, de combate al blanqueo de capitales o de acciones tendientes a prevenir y castigar el financiamiento del terrorismo

La vigencia de la autorización prevista en el primer párrafo de este artículo será de un año contado a partir de su otorgamiento, o hasta dos años adicionales a ese año si el Cliente así lo autoriza expresamente. En todo caso, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente

Los Reportes de Crédito Especiales que sean entregados a los Clientes en términos de esta ley deberán contener la identidad de los Usuarios que hayan consultado su información en los veinticuatro meses anteriores.

Cuando el texto que contenga la autorización del Cliente forme parte de la documentación que deba firmar el mismo para gestionar un servicio ante algún Usuario, dicho texto deberá incluirse en una sección especial dentro de la documentación citada y la firma autógrafa del Cliente relativa al texto de su autorización deberá ser una firma adicional a la normalmente requerida por el Usuario para el trámite del servicio solicitado.

Se entenderá que violan las disposiciones relativas al Secreto Financiero tanto la Sociedad, como sus empleados o funcionarios que participen en alguna consulta a sabiendas de que no se ha recabado la autorización a que se refiere este artículo, en los términos de los artículos 29 y 30 siguientes.

Se considerará que los Usuarios, así como sus empleados o funcionarios involucrados, han violado las disposiciones relativas al Secreto Financiero, cuando realicen consultas o divulguen información en contravención a lo establecido en los artículos mencionados en el párrafo anterior.

Las Sociedades, sus empleados y funcionarios tendrán prohibido proporcionar información relativa a datos personales de los Clientes para comercialización de productos o servicios que pretendan ofrecer los Usuarios o cualquier tercero, salvo para la realización de consultas relativas al historial crediticio. Quien proporcione información en contravención a lo establecido en este párrafo, incurrirá en el delito de revelación de secretos a que se refiere el artículo 210 del Código Penal Federal.

**Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.**

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

I.- La mención de ser pagaré, inserta en el texto del documento;

II.- La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero;

III.- El nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago;

IV.- La época y el lugar del pago;

V.- La fecha y el lugar en que se subscriba el documento; y

VI.- La firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o en su nombre.

**Artículo 298.-** La apertura de crédito simple o en cuenta corriente, puede ser pactada con garantía personal o real. La garantía se entenderá extendida, salvo pacto en contrario, a las cantidades de que el acreditado haga uso dentro de los límites del crédito.

**Artículo 299.-** El otorgamiento o transmisión de un título de crédito o de

cualquier otro documento por el acreditado al acreditante, como reconocimiento del adeudo que a cargo de aquél resulte en virtud de las disposiciones que haga del crédito concedido, no facultan al acreditante para descontar o ceder el crédito así documentado, antes de su vencimiento, sino hasta cuando el acreditado lo autorice a ello expresamente.

Negociado o cedido el crédito por el acreditante, éste abonará al acreditado, desde la fecha de tales actos, los intereses correspondientes al importe de la disposición de que dicho crédito proceda, conforme al tipo estipulado en la apertura de crédito; pero el crédito concedido no se entenderá renovado por esa cantidad, sino cuando las partes así lo hayan convenido.

**Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**

**Artículo 7.-** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

Las Entidades, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos, tendrán derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que les otorguen las Entidades en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la Entidad pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

El incumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior, tendrá como consecuencia la nulidad de la Comisión, con independencia de las sanciones que en su caso procedan.

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

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

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

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

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

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

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

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

**Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.**

Artículo 5. Los Contratos de Adhesión deben contener:

I. La descripción detallada de la operación o servicio, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes y la mención de los Medios de Disposición vinculados a la operación o servicio contratado. Las Entidades Financieras podrán documentar, en un Contrato Múltiple, dos o más productos o servicios financieros siempre que se separen claramente los elementos esenciales de cada producto o servicio;

II. La fecha de corte tratándose de créditos en cuenta corriente, y las fechas para el cálculo de intereses en los demás productos o servicios financieros, o el lugar en el cual podrán ser consultadas por el Usuario;

III. La denominación social y domicilio de la Entidad Financiera contratante, así como su dirección en Internet, en caso de contar con ésta;

IV. El nombre completo del Usuario;

V. Las Comisiones y tasas de interés, de acuerdo con lo siguiente:

a. El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrá incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de las presentes Disposiciones;

b. Las tasas de interés, o de descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria, y especificando si se trata de tasa fija o tasa variable. Tratándose de tasas variables se deberán expresar en los términos que determine el Banco de México, y

c. La metodología usada para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.

VI. La vigencia, modificaciones y terminación:

a. El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión, cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas;

b. Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia;

c. La descripción de los requisitos y procedimientos para la terminación de las operaciones, debiendo observarse lo dispuesto por la Sección VI del presente Capítulo;

d. El número correspondiente de inscripción en el RECA, y

e. La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma de un Contrato de Adhesión, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Entidades Financieras no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo señalado en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia.

VII. Los servicios de atención al Usuario:

a. La periodicidad y medios a través de los cuales las Entidades Financieras proporcionarán o pondrán a disposición de los Usuarios el estado de cuenta respectivo, cuando sea aplicable;

b. Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, en los lugares y a través de los medios pactados;

c. La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones y reclamaciones, incluido el establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuando sea aplicable;

d. El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de terminación del contrato, defunción, robo, o extravío;

e. Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico, y correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones, y

f. Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Entidades Financieras cualquier cambio en dichos datos.

VIII. La indicación de que:

a. Al momento de la celebración de la operación, se entrega un ejemplar del Contrato de Adhesión, acompañado de todos sus anexos;

b. La carátula a que se refiere el artículo 6 de las presentes Disposiciones, forma parte integrante del mismo;

c. En su caso, al momento de la celebración de la operación, se entrega la tabla de amortización, con las características señaladas en el artículo 11 de las presentes Disposiciones

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

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

**Artículo 6.** Las Entidades Financieras deben entregar junto con el Contrato de Adhesión, una carátula por cada operación o servicio contratado. Dicha carátula reunirá los siguientes requisitos:

I. Estar contenida en el máximo de una página, en tipografía de al menos 8 puntos;

II. Ser personalizada a cada Usuario y contener la información actualizada al momento de la contratación;

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

IV. En productos de crédito, cuando apliquen, incorporar las siguientes leyendas de advertencia respecto a:

a) Tasas de interés variable: “Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar”;

b) Comisiones que correspondan a penalidades para el Usuario y los supuestos en que son aplicables: “Incumplir tus obligaciones te puede generar Comisiones e intereses moratorios”;

c) Exceder la capacidad de pago: “Contratar créditos que excedan tu capacidad de pago afecta tu historial crediticio”;

d) Pago mínimo en tarjeta de crédito: “Realizar sólo el pago mínimo aumenta el tiempo de pago y el costo de la deuda”;

e) Avalista, obligado solidario o coacreditado: “El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal por el total del pago frente a la Entidad Financiera”, o

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

Tratándose de modificaciones a los Contratos de Adhesión relativos a Créditos Garantizados a la Vivienda y créditos con plazo fijo de vencimiento, las Entidades Financieras deben contar con el consentimiento expreso del Usuario y formalizarlas conforme a las disposiciones legales aplicables.

Los avisos de modificaciones al Contrato de Adhesión, deben indicar, por lo menos:

I. Denominación social y logotipo de las Entidades Financieras;

II. Nombre del producto o servicio;

III. Domicilio y teléfono de contacto de las Entidades Financieras, así como domicilio, teléfono y correo electrónico de la UNE;

IV. Resumen de todas las modificaciones realizadas y en caso de Comisiones y tasas de interés, deben señalar cuáles eran las anteriores y cuáles las nuevas;

V. Fecha a partir de la cual entran en vigor, y

VI. Derecho del Usuario para dar por terminado el Contrato de Adhesión.

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

**Artículo 19.-** Los Usuarios pueden solicitar por escrito con firma autógrafa, en cualquier sucursal u oficina de las Entidades Financieras, a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, así mismo la Entidad Financiera podrá utilizar un mecanismo de verificación de identidad. Las Entidades Financieras deben proporcionar al Usuario acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, así como cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Usuario que formule la solicitud de terminación respectiva, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio pactado.

Una vez realizado lo anterior, 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 de dichos medios a partir de esa fecha;

II. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados;

III. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes;

IV. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el contrato respectivo;

V. Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la presente Disposición, y

VI. Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, deberán también de darse por terminados los productos o servicios adicionales.

Asimismo, en el caso de que exista más de un producto o servicio ofertado en conjunto en beneficio del Usuario relacionado entre sí, en caso de que puedan subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, informando de esta situación al Usuario.

**Artículo 21.** Las Entidades Financieras estarán obligadas a aceptar pagos anticipados de los créditos menores al equivalente a 900,000 UDIS y de créditos hipotecarios por cualquier monto. Lo anterior, siempre que los Usuarios lo soliciten, estén al corriente en los pagos exigibles de conformidad con el contrato respectivo y el importe del pago anticipado sea por una cantidad igual o mayor al pago que deba realizarse en el periodo correspondiente.

Las solicitudes y el monto mínimo del pago anticipado referidos en el párrafo anterior, no serán aplicables tratándose de créditos en cuenta corriente.

Las Entidades Financieras podrán establecer el monto mínimo de los pagos anticipados de créditos que deban liquidarse en una sola amortización. Ello en el entendido de que los pagos que se realicen antes de la fecha en que sean exigibles respecto de dichos créditos, deberán considerarse pagos anticipados y no pagos adelantados.

Cuando los Usuarios soliciten efectuar pagos anticipados, las Entidades Financieras deberán informarles el Saldo Insoluto. Dicha información deberá darse por escrito si el pago anticipado se efectúa en alguna de sus sucursales o por cualquier otro medio que al efecto se pacte cuando el pago se realice fuera de sucursal.

Las Entidades Financieras deberán aplicar los pagos anticipados en forma exclusiva al Saldo Insoluto del capital.

Cuando el importe de los pagos anticipados no fuere suficiente para amortizar el Saldo Insoluto en su totalidad, las Entidades Financieras deberán reducir el monto de los pagos periódicos pendientes, salvo cuando pacten con los Usuarios que se disminuya el número de pagos a realizar. En ambos supuestos las Entidades Financieras deberán calcular el importe de los intereses por devengar, con base en el nuevo Saldo Insoluto

Cada vez que un Usuario efectúe un pago anticipado, las Entidades Financieras deberán entregarle un comprobante de dicho pago.

Tratándose de pagos anticipados por un importe igual al Saldo Insoluto, las Entidades Financieras, además del comprobante del pago, deberán entregar o mantener a disposición del Usuario, el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte.

**Artículo 31.** Los conceptos, montos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios que oferten las Entidades Financieras deben ponerse a disposición del público en forma gratuita en sucursales y oficinas en donde se ofrezcan, de manera visible y permanente mediante carteles, listas o cualquier otro medio, incluidos los electrónicos para su impresión, o bien en folletos impresos, debiendo coincidir con las registradas en CONDUSEF.

**Artículo 39.** Los Comprobantes de Operación deben contener:

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 el número de crédito que se está pagando;

VI. Las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Entidad Financiera que emita el Comprobante de Operación, y

VII. La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada.

La información contenida en los Comprobantes de Operación debe tener una tipografía de al menos 6 puntos y contar con la calidad suficiente para que no se borre ni deteriore, por lo menos en un plazo de 90 días, por causas imputables a las Entidades Financieras.Código de comercio

Artículo 1414 bis.- Se tramitará en esta vía el pago de los créditos vencidos y la obtención de la posesión de los bienes objeto de las garantías otorgadas mediante prenda sin transmisión de posesión o fideicomiso de garantía, siempre que no existan controversias en cuanto a la exigibilidad del crédito, la cantidad reclamada y la entrega de la posesión de los bienes mencionados. Para efectos de lo anterior, el valor de los bienes podrá determinarse por cualquiera de los siguientes procedimientos:

I. Por el dictamen que rinda el perito que las partes designen para tal efecto desde la celebración del contrato o en fecha posterior, o

II. Por cualquier otro procedimiento que acuerden las partes por escrito.

Al celebrar el contrato las partes deberán designar perito o establecer las bases para designar a una persona autorizada distinta del acreedor, para que realice el avalúo de los bienes, en caso de que éste no pueda llevarse a cabo, en términos de lo establecido en las fracciones de este artículo.

A falta de acuerdo respecto a la designación del perito o de la persona autorizada, éste será designado por el juez competente a solicitud de cualquiera de las partes.