



OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2, fracción IV, 4, 5, 8, párrafos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto, 8 Bis, 11, fracciones XVIII, XXVII, XXXIV, XXXV, XLI y XLIII, 16, 26, fracciones I, II y IV, 46, 47, 50 Bis, 51, 53, 56, 56 Bis, 59 Bis 1, 92 Bis 1 y 97 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 2 Bis, 4 bis, 6, 11, 17 Bis 1 a 17 Bis 4 y 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 87-C Bis, y 87-K de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; 204 y 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; 1, tercer párrafo, 3, fracción I y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 59, fracciones I y XII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 1, 4, 30 y 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 3, fracción II y 12, primer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

CONSIDERANDO

Que a fin de dar continuidad al cumplimiento de lo establecido en el artículo 2 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y conforme lo establece el artículo 92 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que obliga a las Instituciones Financieras a proporcionar a la CONDUSEF la información que ésta estime necesaria para realizar la función de supervisión, se considera relevante que para la gestión de toda la información generada en los distintos registros que administra la CONDUSEF, se incorporen en un solo cuerpo normativo las distintas obligaciones de las Instituciones Financieras en materia de registros ante la CONDUSEF.

Que a fin de brindar una herramienta que permita a las Instituciones Financieras cumplir con sus obligaciones frente a la CONDUSEF, de acuerdo con las leyes, y demás disposiciones, la CONDUSEF otorgará una clave de identidad CONDUSEF que será el medio de acreditación a dicha herramienta, y se institucionaliza todas las obligaciones que tienen las Instituciones Financieras en una sola plataforma.

Que, para emitir la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF, se eliminaron obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, consistentes en la eliminación de la práctica de celebración de convenios de colaboración para incorporarse al Sistema de Gestión Electrónica, así como el apartado del informe de quejas relacionadas con prácticas de cobranza, de aquellas remitidas por la CONDUSEF. Lo anterior, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, y en el “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”.

Que con fundamento en la facultad conferida en el artículo 26, fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y dada la importancia de incorporar en un solo documento las obligaciones de las Instituciones Financieras en materia de registros ante la CONDUSEF, mismas que se encuentran establecidas en diversos documentos normativos emitidos por este Organismo, el suscrito estimó pertinente solicitar a la Junta de Gobierno de esta Comisión Nacional la aprobación de la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF. Al respecto, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/ / , del de de 2022, la Junta de Gobierno aprobó la emisión de la Disposición en materia de Registros / ante la CONDUSEF y su publicación en el Diario Oficial de la Federación.



Por lo expuesto y fundado se expide la siguiente:

DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DEL OBJETO

Artículo 1.- La presente Disposición tiene por objeto:

- I. Regular la organización y funcionamiento de los Registros y sistemas que opera y administra la CONDUSEF, aplicables a las Instituciones Financieras;
- II. Establecer la forma en que las Instituciones Financieras, deberán obtener su registro, presentar informes, enviar y recibir avisos y proporcionar información a la CONDUSEF;
- III. Establecer los términos y obligaciones que deben cumplir las Instituciones Financieras en materia de:
 - a) Registro de Prestadores de Servicios Financieros;
 - b) Registro de Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras;
 - c) Contratos de Adhesión respecto de los productos y servicios financieros que utilizan para la comercialización y formalización de sus operaciones;
 - d) Contratos de Adhesión de Seguros respecto de los productos que utilizan para la celebración de sus operaciones;
 - e) Las Tarifas de Seguros Básicos Estandarizados;
 - f) Comisiones que cobran las SOFOM ENR, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito por los productos y servicios que ofrecen, sus respectivas modificaciones y establecer los términos en los que se ejercerá la facultad de formular Observaciones a las Comisiones, y el derecho de Veto que se le confiere a la CONDUSEF;
 - g) Información respecto a la Cartera Total de Créditos y el Número de Contratos;
 - h) Despachos de Cobranza que gestionen su cartera;
 - i) La publicación en su portal de internet, plataforma electrónica y en sus sucursales, de la información que sobre las Instituciones Financieras se incluya en el Buró, así como de la contenida en las fichas técnicas que cargan a través del IFIT; y
 - j) Registro Público de Usuarios que no desean recibir Publicidad para Fines mercadotécnicos o publicitarios.
- IV. Establecer el procedimiento previo que deberán realizar las SOFOM para llevar a cabo su registro ante la CONDUSEF;
- V. Establecer, dentro de los procedimientos administrativos competencia de la CONDUSEF, la forma en que:
 - a) Recibirá las promociones, solicitudes, informes, así como información que presenten las Instituciones Financieras por medios electrónicos, y
 - b) Realizará notificaciones vía electrónica de las actuaciones que deban hacerse del conocimiento de las Instituciones Financieras a través del SINE.



- VI. Determinar la operación y funcionamiento de las Notificaciones Electrónicas (SINE) y de la Gestión Electrónica (SIGE); y
- VII. Determinar la forma en que la CONDUSEF deberá hacer del conocimiento del público las Sanciones que imponga por infracciones a las leyes o a las disposiciones que emanen de ellas.

CAPÍTULO II DE LAS DEFINICIONES

Artículo 2.- Para efectos de la presente Disposición, en singular o plural se entiende por:

- I. **Aclaración:** A la solicitud que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, en términos del artículo 23 de la LTOSF, con el objeto de obtener una explicación respecto de las operaciones o servicios ofertados o contratados, por cualquiera de los Medios de Recepción, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- II. **Actuaciones Electrónicas:** A los citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, resoluciones administrativas y, en general, cualquier acto que sea emitido por la CONDUSEF en los procedimientos administrativos competencia de la misma que se llevan por Medios Remotos de Comunicación y que se deban hacer del conocimiento de los Usuarios e Instituciones Financieras mediante Notificaciones Electrónicas;
- III. **Acuse de Recibo Electrónico:** A la constancia electrónica que sea generada por el SINE, Registros, sistemas, RUT, PUR o por los Medios Remotos de Comunicación de la CONDUSEF, en la cual conste la fecha y hora de recepción y de envío de algún documento a través de dichas vías;
- IV. **API:** Por sus siglas en inglés (Application Programming Interface), a las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas que posibilitan el intercambio de Datos;
- V. **Autoridad Competente:** A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y al Banco de México, en el ámbito de sus respectivas competencias;
- VI. **Aviso de Datos de la UNE:** Al documento emitido a través del REUNE que utilizan las Instituciones Financieras para informar al público los datos vigentes de su UNE;
- VII. **Buró:** Al Buró de Entidades Financieras constituido como una plataforma electrónica de información respecto de las comisiones, prácticas, Sanciones administrativas, Reclamaciones e información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de los servicios y productos de las Instituciones Financieras, a que se refiere el artículo 8 Bis de la LPDUSF;
- VIII. **Cartera Total:** Al conjunto de valores, títulos, Créditos y efectos de curso legal que figuran en el activo de la Entidad Financiera, y que constituyen el respaldo de su Crédito y de sus reservas convertibles y realizables;
- IX. **Cartera Vigente:** A todos los Créditos otorgados por las Entidades Financieras en los que los Usuarios están al corriente en los pagos del Crédito adquirido, tanto del monto principal como de los intereses;
- X. **Cartera Vencida:** A todos los Créditos otorgados por las Entidades Financieras que no han sido pagados por los Usuarios en los términos pactados originalmente;
- XI. **CASFIM:** Al Catálogo del Sistema Financiero Mexicano, que tiene a su cargo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;



- XII. **Clave de Identidad CONDUSEF Institucional o CICI:** Al Medio de Identificación Electrónica y contraseña proporcionada a la Institución Financiera por la CONDUSEF, que sirve de acceso a los Registros y sistemas de la CONDUSEF, con la cual exterioriza su voluntad en los actos que presentan ante la CONDUSEF, según corresponda;
- XIII. **Clave de Identidad CONDUSEF o CIC:** Al Medio de Identificación Electrónica y contraseña que se otorga al apoderado, representante, funcionario y/o empleado que haya designado el Titular de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional, para el acceso a determinados Registros y sistemas, a fin de atender las obligaciones previstas en cada uno de ellos, con la cual exteriorizan su voluntad en los actos que presentan ante la CONDUSEF, según corresponda;
- XIV. **Clave de Registro:** Al número de identificación asignado a la Institución Financiera en el CASFIM por la SHCP o por la CONDUSEF;
- XV. **CNBV:** A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- XVI. **Cobranza:** A las actividades que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago al Deudor de los Créditos, préstamos o financiamientos que le hayan sido otorgados por las referidas Entidades Financieras, mediante el uso de Contratos de Adhesión, o de llevar a cabo operaciones de negociación y reestructuración de los mismos;
- XVII. **Comisión:** A cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que las Entidades Financieras cobran a los Usuarios por operaciones pasivas, activas o de servicios, incluidos los cargos por el uso o aceptación de medios de disposición;
- XVIII. **CNSF:** A la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;
- XIX. **Código:** A la combinación numérica que asigna la CONDUSEF a la Institución Financiera con la que podrá realizar la consulta de los datos dados de alta en el REUS;
- XX. **Conciliación por medios remotos y/o COR:** A la conciliación por Medios de Atención Remota, en términos de lo dispuesto por el artículo 68, fracciones I y I Bis de la Ley, por vía telefónica y/o por medio de una plataforma electrónica que establezca la CONDUSEF;
- XXI. **CONDUSEF o Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- XXII. **Consulta:** A la solicitud que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas, por cualquiera de los Medios de Recepción, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- XXIII. **Contrato de Adhesión:** Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más Operaciones masivas, en el entendido de que los Usuarios no podrán negociar dichos términos y condiciones;
- XXIV. **Contrato de Adhesión de Seguro:** Al documento elaborado unilateralmente por una Institución de Seguros en el que se establecen en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a ese contrato, de acuerdo con el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;
- XXV. **Contrato Múltiple:** Al Contrato de Adhesión para la realización de dos o más operaciones, las cuales pueden perfeccionarse en cada caso en el mismo acto en que se celebre el contrato, o en momento posterior;
- XXVI. **Controversia:** A la discrepancia de opiniones entre Usuarios e Instituciones Financieras cuyo planteamiento tiene como finalidad obtener una solución concreta a determinado asunto



planteado por el Usuario y con ello, lograr un arreglo pronto entre las partes, en términos del primer párrafo del artículo 59 Bis I de la LPDUSF, así como a la problemática planteada para resolverse a través del arbitraje de esta Comisión Nacional, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;

- XXVII. **Correo Electrónico:** Al servicio de envío y recepción de mensajes por internet efectuado mediante sistemas de comunicación electrónicos;
- XXVIII. **COT:** A la conciliación por vía telefónica, en términos de lo dispuesto por el artículo 68, fracciones I y I Bis de la Ley;
- XXIX. **Crédito:** A los créditos, préstamos o financiamientos que, en su caso, las Entidades Financieras otorguen al Usuario, documentados mediante Contratos de Adhesión, conforme a la LTOSF y cuyo importe sea inferior al equivalente a 900,000 UDI, o bien, se trate de Créditos Garantizados a la Vivienda por cualquier monto;
- XXX. **Dato erróneo:** A la información identificada por la Institución Financiera que solicita sea modificada en el REUNE, por no ser correcta;
- XXXI. **Despacho de Cobranza:** A la persona física o moral que actúa como prestador de servicios de la Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como negociar y reestructurar los Créditos, préstamos o financiamientos, que éstas hubieren otorgado a sus clientes;
- XXXII. **Deudor:** Para efectos del REDECO, a la persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Financiera como resultado del otorgamiento de un Crédito;
- XXXIII. **Dictamen Técnico:** Al emitido por la CNBV a las SOFOM E.N.R., en materia de prevención, detección y reporte de actos, omisiones u operaciones que pudiesen vincularse con terrorismo, terrorismo internacional u operaciones con recursos de procedencia ilícita, en términos del artículo 87-P de la LGOAAC;
- XXXIV. **Disposición:** A la presente Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF;
- XXXV. **Divulgación de Sanciones:** A la información que la CONDUSEF hace del conocimiento del público en general, a través del Buró de Entidades Financieras, o en el apartado específico de la Página de CONDUSEF denominado "Publicación de Sanciones", sobre las Sanciones que han quedado firmes, por infracciones a las leyes que regulan a las Instituciones Financieras o a las disposiciones que emanen de ellas, a que se refiere el artículo 97 Bis de la LPDUSF, 39 de la LTOSF; 109 Bis 8 de la Ley de Instituciones de Crédito; 56 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y 108 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;
- XXXVI. **Encargado Regional:** A la persona de la UNE que atiende las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los Usuarios, presentadas en las Entidades Federativas en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- XXXVII. **Entidad Financiera:** A las previstas en el artículo 3, fracción IX de la LTOSF;
- XXXVIII. **Estatus de Registro:** A la situación jurídico administrativa que refleja la condición actual de la Institución Financiera ante la CONDUSEF o ante cualquiera de las Autoridades Competentes;
- XXXIX. **Fines mercadotécnicos o publicitarios:** A la utilización de la información del Usuario para el ofrecimiento de productos y servicios financieros realizado directamente por la Institución Financiera o a través de prestadores de servicios contratados por ellas, mediante alguno de los siguientes medios:
 - a) **Publicidad:** A la comunicación directa dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, que tiene por objeto informar, divulgar noticias o anuncios de carácter comercial para comunicarles por cualquier medio las características



generales de los productos y/o servicios de las Instituciones Financieras, con el fin de que contraten dichos productos o servicios financieros.

La Publicidad difundida de manera masiva dirigida al Usuario con su nombre, no será considerada Publicidad realizada de forma personalizada.

La Publicidad realizada de forma personalizada será aquella dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, en la cual se indique el nombre completo de los Usuarios o clientes potenciales a los que va dirigida, orientada de acuerdo a su perfil, características o necesidades particulares del Usuario o cliente potencial y que se realiza atendiendo a la información que de ellos cuenta la Institución Financiera para ofrecerle por cualquier medio, sus productos y/o servicios financieros;

- b) **Promoción:** A la comunicación por cualquier medio dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, que tiene por objeto hacer de su conocimiento beneficios adicionales o asociados a la contratación de nuevos productos y/o servicios de la Institución Financiera tales como descuentos, bonificaciones, programas continuos, concursos y sorteos, entre otros;
- c) **Telemarketing:** A la Publicidad o Promoción dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, mediante la comunicación vía telefónica con el objeto de ofrecerle productos y/o servicios financieros; y
- d) **Mobile Marketing:** A la Publicidad o Promoción dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, a través de cualquier aplicación móvil con el objeto de ofrecerle productos y/o servicios financieros.

- XL. **Firma Electrónica Avanzada:** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;
- XLI. **Folio de atención:** A la asignación que las Instituciones Financieras otorgan a las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones que conozcan por cualquiera de los Medios de Recepción que tengan dispuestos, como forma para identificar a cada una de ellas, de acuerdo con sus sistemas internos y medios de recepción;
- XLII. **Folio:** Al número electrónico que identifica una solicitud de opinión de estatutos para constituir una SOFOM;
- XLIII. **Gestión Electrónica:** Al procedimiento de atención que de conformidad con el artículo 59 Bis 1, primer párrafo de la Ley, se dará a las Reclamaciones, Controversias, y/o solicitudes de información y/o documentación que los Usuarios presenten ante la CONDUSEF;
- XLIV. **Guía:** Al documento emitido por la Comisión Nacional para utilizar los Registros y sistemas, así como para registrar, actualizar, completar y validar la información en los mismos;
- XLV. **IFIT:** Al sistema informático que contiene información sobre la prestación y oferta de productos y servicios de las Entidades Financieras y que está ubicada en el PUR;
- XLVI. **Institución Financiera:** A las previstas en el artículo 2, fracción IV de la LPDUSF;
- XLVII. **Instituciones de Seguros:** A las que se refiere el artículo 2, fracción XVI de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;
- XLVIII. **Instituciones de Tecnología Financiera:** A las que se refiere el artículo 4, fracción XVI de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;



- XLIX. **Informe Trimestral:** Al reporte que la UNE deberán presentar a la CONDUSEF respecto de las Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones que conozcan por cualquiera de los Medios de Recepción, en términos de la fracción V del artículo 50 Bis de la LPDUSF;
 - L. **Informe:** Al reporte que las Instituciones Financieras deben presentar a la CONDUSEF, de forma mensual o trimestral, en cada uno de los Registros que administra la CONDUSEF;
 - LI. **LGOAAC:** A la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
 - LII. **LPDUSF:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
 - LIII. **LTOSF:** A la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- LXIV. **Medio de Identificación Electrónica:** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por éste, a través de los mecanismos y herramientas que establezca la CONDUSEF, por medios electrónicos bajo el exclusivo control del firmante, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;
- LXV. **Medio de Recepción o canal:** De manera enunciativa, más no limitativa a cualquiera de los mecanismos, vías, herramientas, páginas de internet, interfaces, API's, aplicaciones, sistemas o mensajerías informáticas, Bot o cualquier otro análogo, sucursal, Unidad Especializada, oficinas de atención, centro de negocios o contacto, que tengan dispuestos las Instituciones Financieras de manera directa o indirecta, que les permita conocer, captar, recibir y/o atender de manera directa o indirecta las Quejas, Consultas, Reclamaciones, Aclaraciones y Controversias, independientemente de la denominación que de manera interna les asignen las Instituciones Financieras a éstas últimas y de su Nivel de atención o contacto;
- LXVI. **Medios Remotos de Comunicación:** A los dispositivos tecnológicos de telefonía, herramientas, API's, aplicaciones, sistemas o mensajerías informáticas, páginas de internet, correos electrónicos o cualquier otra tecnología que permitan efectuar transmisión de datos, documentos, información y archivos de audio y/o video;
- LXVII. **Nivel de atención o contacto:** A los procesos por grado que aplican las Instituciones Financieras de manera directa o indirecta para conocer, captar, recibir y/o atender de manera directa o indirecta, las Quejas, Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, con independencia de su medio de recepción y de la categoría o denominación que le asignen las Instituciones;
- LXVIII. **Notificaciones Electrónicas:** Al acto administrativo por el cual la CONDUSEF hace del conocimiento del Usuario o de la Institución Financiera, el contenido de las Actuaciones Electrónicas, a través de Medios Remotos de Comunicación;
- LXIX. **Número de Contratos:** A la cantidad de contratos vigentes y vencidos que la Entidad Financiera mantiene en el período que corresponda registrar en el RECO;
- LXX. **Número de Registro:** Al número único que asigna el RECA al Contrato de Adhesión y el RECAS al Contrato de Adhesión de Seguro al momento de registrar el producto y/o servicio financiero, el cual lo identifica plenamente; así como a la Institución Financiera que lo ofrece;
- LXXI. **Observación:** A la indicación, anotación o comentario que la CONDUSEF emite respecto de una solicitud de registro de Comisión;
- LXXII. **Operaciones masivas:** A aquellas operaciones que ofrezcan las Instituciones Financieras al público en general, que se formalicen mediante Contratos de Adhesión, y cuyo importe sea inferior al equivalente a 900,000 UDI's;
- LXXIII. **Opinión Favorable:** Al acto administrativo emitido por la CONDUSEF que contiene la respuesta por escrito, cuando un proyecto de estatutos sociales para constituir una SOFOM ha sido autorizado, en términos de lo establecido en la presente Disposición;



- LXIV. **Página de CONDUSEF:** Al sitio web de la CONDUSEF, ubicado en la dirección electrónica <https://www.condusef.gob.mx/>;
- LXV. **Período de Cumplimiento:** Al periodo que tendrán las Instituciones Financieras para cumplir con la obligación de informar, de acuerdo con el Registro que corresponda;
- LXVI. **Portal Único de Registros o PUR:** A la plataforma electrónica utilizada y administrada por la CONDUSEF, para que las Instituciones Financieras ingresen a los Registros de la CONDUSEF, se registren, actualicen, envíen Informes e Informes Trimestrales, así como información y se notifiquen, de manera automatizada;
- LXVII. **Queja:** A aquella a que se refiere el artículo 17 Bis 3 de la LTOSF por gestiones de Cobranza, recibida por cualquiera de los Medios de Recepción o canal que tenga disponible, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- LXVIII. **RECA:** Al Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11, quinto párrafo de la LTOSF, que administra la CONDUSEF y que está ubicado en el PUR;
- LXIX. **RECAS:** Al Registro de Contratos de Adhesión de Seguros a que se refiere el artículo 204, último párrafo de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y que está ubicado en el PUR;
- LXX. **Reclamación:** A la solicitud que presenten los Usuarios a las Instituciones Financieras, derivada de la oposición o desacuerdo, respecto de los productos o servicios financieros ofertados, contratados o no reconocidos, así como de las operaciones celebradas, independientemente de la denominación que le asigne la Institución Financiera;
- LXXI. **RECO:** Al Registro de Comisiones a que se refiere el artículo 8, segundo párrafo de la LPDUSF y el artículo 6, primer y quinto párrafo de la LTOSF, que está ubicado en el PUR;
- LXXII. **REDECO:** Al Registro de Despachos de Cobranza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Bis 4 de la LTOSF;
- LXXIII. **Registros:** A aquellos en los que las Instituciones Financieras están obligadas a cumplir frente a la CONDUSEF, para presentar Informes, Informes Trimestrales, proporcionar información y atender los requerimientos que se le formulen, siendo de manera enunciativa más no limitativa los siguientes: COT, IFIT, RECA, RECAS, RECO, REDECO, RESBA, REUNE, REUS, SIGE, SINE y SIPRES;
- LXXIV. **Registro Único de Trámites o RUT:** Al Registro Único de Trámites por el cual los Usuarios pueden solicitar y dar seguimiento a diversos trámites o servicios a cargo de la Comisión Nacional; así como para el envío y recepción de promociones, solicitudes, informes, requerimientos o cumplimiento a éstos y Notificaciones Electrónicas;
- LXXV. **RESBA:** Al Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, a que se refiere el artículo 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y que está ubicado en el PUR;
- LXXVI. **REUNE:** Al registro por medio del cual las Instituciones Financieras reportan a la CONDUSEF las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones de los usuarios de servicios financieros de productos o servicios financieros y sus causas, que conozcan, capten, reciban y/o atiendan de forma directa o indirecta en cualquier Nivel de atención, y por cualquier Medio de Recepción o canal que pongan a disposición, así como la información de los datos de localización del Titular de la UNE y del o de los Encargados Regionales, y las demás obligaciones establecidas en el artículo 50 Bis de la LPDUSF y en la presente Disposición con relación al REUNE;
- LXXVII. **REUS:** Al Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios a que se refiere el artículo 8, tercer párrafo de la LPDUSF;



- LXXVIII. **Sanciones:** A la amonestación, multa o sanción pecuniaria, suspensión, inhabilitación o remoción entre otras que, de conformidad con la legislación aplicable, imponga la CONDUSEF a la Institución Financiera que infrinja la normativa aplicable;
- LXXIX. **SIGE:** Al proceso de Gestión Electrónica implementado por la CONDUSEF, como canal de comunicación con las Instituciones Financieras por medios remotos;
- LXXX. **SINE:** Al sistema de comunicación electrónico entre las Instituciones Financieras y la CONDUSEF para la recepción de promociones, solicitudes, informes o cumplimiento a requerimientos y de notificaciones por vía electrónica, creado por la CONDUSEF, que permite a las Instituciones Financieras el acceso al Medio Remoto de Comunicación electrónica;
- LXXXI. **SIPRES:** Al Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere el artículo 8, primer párrafo de la LPDUSF;
- LXXXII. **Sociedad Autorizada:** A la Sociedad que obtenga autorización para operar servicios financieros a través de modelos novedosos a que se refiere la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera;
- LXXXIII. **SOFOM:** A la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, la cual podrá ser entidad regulada (ER) o entidad no regulada (ENR), de conformidad con lo establecido en la LGOAAC;
- LXXXIV. **Titular de la Clave de Identidad CONDUSEF:** Al representante o apoderado legal de la Institución Financiera a quien le fue otorgada la CICI o una CIC;
- LXXXV. **Titular de la UNE:** A la persona designada por la Institución Financiera a que se refiere el artículo 50 Bis, primer párrafo, fracción I de la LPDUSF, que es el responsable de proporcionar la información a que se refiere el artículo citado;
- LXXXVI. **UDI:** A la unidad de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación;
- LXXXVII. **UNE:** A la Unidad Especializada de las Instituciones Financieras que tiene por objeto atender las obligaciones previstas en el artículo 50 Bis de la LPDUSF;
- LXXXVIII. **Usuario:** A la persona que contrata, utiliza un producto y/o servicio financiero o que por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a una Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado, en términos de lo dispuesto en el artículo 2, fracción I de la LPDUSF; al cliente referido en la presente Disposición y definido en términos del artículo 3, fracción III de la LTOSF;
- LXXXIX. **Usuario inscrito:** A la persona física que, con el objeto de no recibir información para Fines mercadotécnicos o publicitarios por parte de las Instituciones Financieras, se inscribe en el REUS o bien, se registra directamente en la Institución Financiera para tal efecto; y
- XC. **Veto:** Al derecho que tiene la CONDUSEF a no autorizar el registro y cobro de una Comisión, en términos del artículo 6, párrafos cuarto y quinto de la LTOSF.

CAPÍTULO III ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 3.- La presente Disposición es aplicable a todas las Instituciones Financieras que deban proporcionar información relacionada con los Registros y sistemas que administra la CONDUSEF, de forma precisa, oportuna, veraz y congruente, de conformidad con lo siguiente:

- I. Los títulos PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, capítulos I a IV, QUINTO, DÉCIMO, DÉCIMO PRIMERO, DÉCIMO SEGUNDO, DÉCIMO CUARTO, correspondientes a las Disposiciones generales, el PUR, SINE, SIPRES, REUNE, BURÓ, REUS, SIGE y Disposiciones Finales, respectivamente, son aplicables a todas las Instituciones Financieras;



- II. El título CUARTO, capítulos V y VI, correspondientes al SIPRES, es aplicable a las SOFOM ENR;
- III. Los títulos SEXTO, capítulos I, II y V y, NOVENO, correspondientes al RECA y REDECO, son aplicables a las siguientes Entidades Financieras: Instituciones de Crédito, SOFOM, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, las Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen Crédito, préstamo o financiamiento al público, Uniones de Crédito e Instituciones de Tecnología Financiera;
- IV. Los títulos SEXTO, capítulos III, IV y V, y SÉPTIMO, correspondientes a RECAS y RESBA, son aplicables a Instituciones de Seguros, y
- V. El título OCTAVO, correspondiente al RECO, es aplicable a las siguientes Entidades Financieras: SOFOM ENR, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito.

Las Instituciones Financieras deberán ingresar con su CICI o con CIC, en cada uno de los Registros y sistemas que opera y administra la CONDUSEF, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que les correspondan, de acuerdo al sector al que pertenezcan.

El título TERCERO es aplicable a las Sociedades Autorizadas para operar un modelo novedoso, y en su caso, le serán aplicables aquellos Registros y sistemas, en términos a la autorización emitida por Autoridad Competente.

Las Instituciones Financieras que entren en estado de liquidación por cualquier motivo, o se transformen a entidad no financiera o cambien de sector, deberán cumplir con las obligaciones pendientes al momento de su liquidación o transformación, de acuerdo al ámbito de aplicación señalado en las fracciones anteriores, conforme al sector al que pertenecían.

Para efectos de lo anterior, conservarán las claves otorgadas, con los privilegios necesarios solo para dar cumplimiento a las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior y estarán vigentes hasta que concluyan los plazos establecidos para su atención y cumplimiento.

Con la información obtenida en los Registros, la CONDUSEF podrá elaborar índices, estadísticas y otra información que resulte relevante para los Usuarios.

El tratamiento de datos personales proporcionados por las Instituciones Financieras, se realizará en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Artículo 4.- El uso del SINE, SIGE, COT y COR es obligatorio para todas las Instituciones Financieras que atiendan al público en general. En el caso de las Instituciones de Tecnología Financiera la atención de Reclamaciones que los Usuarios presenten ante la CONDUSEF, será a través de la plataforma de usuarios de Instituciones de Tecnología Financiera y para el caso de modelos novedosos de conformidad con los términos de su autorización.

Artículo 5.- Las obligaciones de las Instituciones Financieras, derivadas de la presente Disposición, sólo se extinguirán por:

- I. Oficio emitido por Autoridad Competente por medio del cual se revoque o deje sin efectos la autorización otorgada en su momento para constituirse y funcionar con tal carácter;



- II. Deje de pertenecer o cambie de sector financiero, en cuyo caso, tendrá las obligaciones del nuevo sector financiero;
- III. Su liquidación;
- IV. La abrogación del ordenamiento jurídico que las haya creado, o
- V. Por cancelación del registro ante la CONDUSEF.

CAPÍTULO IV **OBLIGACIONES COMUNES**

Artículo 6.- Las promociones, solicitudes, Informes, Informes Trimestrales o el cumplimiento a los requerimientos de la CONDUSEF, deberán presentarse a través del PUR, SINE, Registro o sistema que corresponda, utilizando la Firma Electrónica Avanzada o Medio de Identificación Electrónica. Asimismo, las Instituciones Financieras recibirán todas las notificaciones de Actuaciones Electrónicas, a través del SINE, Registro o sistema que corresponda.

Las Actuaciones Electrónicas generadas y firmadas con Firma Electrónica Avanzada o Medio de Identificación Electrónica dentro del PUR, SINE, Registro o sistemas a que se refiere esta Disposición, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables otorgan a éstos.

Artículo 7. En los actos que emitan los servidores públicos de la CONDUSEF de forma electrónica, deberán utilizar la Firma Electrónica Avanzada, emitida y certificada por autoridad competente.

La Firma Electrónica Avanzada que se utilice deberá contar con un certificado digital vigente, que confirme el vínculo entre el firmante y los datos de creación.

Artículo 8. En los trámites realizados a través del PUR, SINE, Registros y sistemas, las Instituciones Financieras se obligan, además de lo establecido en la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) y la carta responsiva del representante o apoderado legal de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC), contenida en los Anexos I y II de la presente Disposición, a reenviar y/o cargar la información que requiera la CONDUSEF cuando a su recepción no pueda abrirse el o los archivos por cualquier causa motivada por problemas técnicos o contenga virus informáticos, caso en el cual, se tendrá por no presentada la información requerida.

De acuerdo a lo anterior, la Institución Financiera deberá enviar y/o cargar la información en un plazo máximo de 24 horas, una vez notificada de tal situación a través del PUR, SINE, Registros o sistemas que corresponda. Y su cumplimiento quedará sujeto a lo establecido en la presente Disposición para cada uno de los Registros o sistemas y/o al requerimiento específico.

Artículo 9. La CONDUSEF generará un Acuse de Recibo Electrónico, al momento de la carga en los Registros, sistemas y/o en el SINE, para hacer constar las notificaciones que realice a las Instituciones Financieras a través de los Registros, sistemas y/o del SINE, así como para hacer constar la recepción de Informes, Informes Trimestrales, así como información, documentos, promociones, solicitudes o cumplimiento a requerimientos presentados por las Instituciones Financieras.



Las notificaciones a través de los Registros, sistemas y/o del SINE se realizarán en un horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles. En caso contrario, se tendrán por realizadas al siguiente día hábil a las 09:00 horas.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, que los Informes, Informes Trimestrales, así como la información o documentación fue recibida en la fecha y hora señalada en el Acuse de Recibo Electrónico.

Cuando los plazos de envío, presentación o cumplimiento se computen en días, se tendrá hasta las 23:59 horas del día de su vencimiento para la conclusión de los mismos, lo cual se acreditará con la generación del Acuse de Recibo Electrónico.

Los plazos máximos de respuesta a las promociones, solicitudes, informes o atención por parte de la CONDUSEF, respecto de las Actuaciones Electrónicas, serán conforme a las disposiciones legales aplicables para cada procedimiento.

La CONDUSEF establecerá las medidas de seguridad que permitan garantizar la integridad y la autenticidad de la documentación, de las Actuaciones Electrónicas y del Acuse de Recibo Electrónico que se generen en los procesos de envío y recepción.

Artículo 10.- La información proporcionada en cada uno de los Registros y sistemas, es responsabilidad de las Instituciones Financieras, en cuanto a la veracidad y certeza de la misma, conforme a las disposiciones que regulan a cada Registro o sistema en la presente Disposición.

Respecto de la documentación que las Instituciones Financieras ingresen o presenten a la CONDUSEF a través de los Registros o sistemas mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada, de un Medio de Identificación Electrónica, CICI o CIC, se deberá manifestar la naturaleza de los mismos, especificando si la reproducción digital corresponde a una copia simple, una copia certificada o al original y tratándose de esta última, si tiene o no firma autógrafa; en todo caso, la documentación conservará el valor probatorio que les corresponde conforme a la legislación aplicable, siempre y cuando al presentarse por vía electrónica se manifieste bajo protesta de decir verdad que el documento digitalizado respectivo es copia íntegra e inalterada del documento impreso.

Las Instituciones Financieras deberán mantener a disposición de la CONDUSEF, todos los documentos que se ingresen y/o remitan en cualquiera de los Registros y sistemas.

Los documentos que se ingresen a través de los Registros y sistemas, serán encriptados digitalmente incorporando un sello digital que contendrá la información relativa a la Firma Electrónica Avanzada o al Medio de Identificación Electrónica; que garantice la integridad de los mismos.

Artículo 11.- Los trámites y la entrega de información a que se refiere la presente Disposición se realizarán exclusivamente a través del PUR, en el Registro o sistema que corresponda utilizando la Firma Electrónica Avanzada, Medio de Identificación Electrónica, CICI o CIC, con independencia de que, en su caso, se presenten físicamente los documentos requeridos por la CONDUSEF.

Se entenderá por días hábiles, a todos los días del año, con excepción de los sábados y domingos, así como aquellos establecidos en el acuerdo que cada año publica la Comisión Nacional, en el Diario Oficial de la Federación, donde se señalan los días en que cerrará sus puertas y suspenderá



operaciones, así como los establecidos por causas de fuerza mayor o por caso fortuito en los acuerdos que publique en el mismo medio de difusión.

CAPÍTULO V DE LOS PERÍODOS DE CUMPLIMIENTO

Artículo 12.- Las Instituciones Financieras, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes, deberán cumplir con la obligación de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, accediendo a la sección que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

- I. Validación de la información registrada en el SIPRES, en la sección “SIPRES”;
- II. Ingreso del reporte de calidad de información o del documento emitido por la Sociedad de Información Crediticia respecto de los Créditos otorgados, en la sección “SIPRES”;
- III. Validación de la información de datos registrados de la UNE, Medios de recepción o canal y Niveles de atención o contacto, registrados en el REUNE, en la sección “REUNE”;
- IV. Actualización de las primas de tarifas de seguros básicos estandarizados, en la sección “RESBA”;
- V. Registro de su Cartera Total, Vigente y Vencida al mes y Número de Contratos, en la sección “RECO”;
- VI. Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza a través del REDECO;
- VII. Validación de las fichas técnicas del IFIT, en la sección “IFIT”, y
- VIII. Registro y actualización de la información relativa a sus actividades publicitarias o mercadotécnicas, en la sección “REUS”.

Los Informes a que se refiere el presente artículo, deberán presentarse aún y cuando no se cuente con cambios en la información reportada en el Informe del mes anterior o no se cuente con información en el período a informar y con independencia de que la Institución financiera se encuentre en el SIPRES en Estatus de Registro Pre-operativa.

Tratándose de la validación a que se refiere la fracción III del presente artículo, para el caso de que se presente una solicitud de actualización dentro de los últimos 5 (cinco) días hábiles del mes a reportar, la obligación consistirá en concluir la misma dentro del periodo establecido para la validación; lo anterior sin perjuicio de lo señalado en el primer párrafo de este artículo.

En el caso del Informe Trimestral del REUNE, las Instituciones Financieras, dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, deberán cumplir con la obligación de presentar la información del trimestre inmediato anterior, en la sección “REUNE”.

Artículo 13.- La información que deberá reportarse por las Instituciones Financieras en términos del artículo 12 de la presente Disposición, deberán apegarse al Título de la presente Disposición correspondiente a cada procedimiento, con independencia de que se presenten físicamente los documentos que, en su caso, sean requeridos por la CONDUSEF.

Los trámites y la entrega de información para el Registro de Prestadores de Servicios a que se refiere la presente Disposición se realizarán exclusivamente a través del SIPRES.



TÍTULO SEGUNDO DEL PUR

Artículo 14.- El PUR tiene por objeto fungir como plataforma electrónica para que las Instituciones Financieras ingresen a los Registros y sistemas de la CONDUSEF, para registrar y/o actualizar su información, enviar Informes mensuales e Informes Trimestrales, así como información y se notifiquen, de manera automatizada.

Las Instituciones Financieras para hacer uso del PUR deberán contar con la CICI. A efecto de coadyuvar en el cumplimiento de las obligaciones de las Instituciones Financieras, éstas podrán generar una o varias CIC según lo requieran de conformidad al sector al que pertenezcan.

CAPÍTULO I DE LA GENERACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA CICI

Artículo 15.- Una vez que la CONDUSEF otorgue el alta en el SIPRES a una Institución Financiera de acuerdo con lo indicado en el Título CUARTO del SIPRES, Capítulo II, de las Altas, de la presente Disposición, la Institución Financiera deberá solicitar primero su CICI en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de dicha alta.

Para realizar la solicitud de su CICI o, en su caso, el cambio de titular de la misma, el representante legal de la Institución Financiera deberá presentar y/o registrar según corresponda ante la CONDUSEF, a través del PUR:

- I. Copia certificada del instrumento público con el que se acredite con tal carácter, el cual deberá prever un ejercicio individual y no mancomunado, así como estar vigente;
- II. Indicar la vigencia del instrumento público con el que se acredite tal carácter o en su caso que la vigencia es indefinida;
- III. Copia legible de su identificación oficial vigente;
- IV. Domicilio, teléfono y correo electrónico;
- V. Copia legible de la Clave Única de Registro de Población (CURP); y
- VI. Carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI), contenida en el Anexo I de la presente Disposición, debidamente firmada con Firma Electrónica Avanzada.

La omisión en el trámite de obtención de la CICI, no exime a la Institución Financiera del cumplimiento de las obligaciones a que hace referencia la presente Disposición.

Artículo 16.- Una vez recibida la documentación completa la CONDUSEF, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, enviará al Titular de la CICI, al Correo Electrónico señalado en la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI, la referida clave desactivada.

El representante legal de la Institución Financiera es responsable del uso de la CICI y deberá activarla a través del PUR, en un plazo menor o igual a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de su envío.



Artículo 17.- La CONDUSEF registrará la fecha y hora de la generación de la CICI, la fecha y hora del envío al Correo Electrónico del representante o apoderado legal de la Institución Financiera, así como la fecha y hora de la activación de la CICI.

En caso de que la CICI no sea activada en el plazo de 5 (cinco) días hábiles, el representante de la Institución Financiera deberá reiniciar el proceso para la generación de la CICI, sin que ello la exima en el cumplimiento de las obligaciones previstas en cada uno de los Registros y sistemas.

Artículo 18.- Una vez otorgada la CICI las Instituciones financieras deberán cumplir con su alta en el SINE, REUNE, SIGE y en su caso REDECO, a más tardar al tercer día hábil siguiente de la activación de la CICI.

En el caso de las Instituciones de Tecnología Financiera deberán cumplir con su alta en el SINE, REUNE, RECA, IFIT, SIGE y en su caso REDECO, a más tardar al tercer día hábil siguiente de la activación de la CICI.

Para realizar cambios del representante o apoderado legal de la Institución Financiera responsable del uso de la CICI, el nuevo representante o apoderado legal de la Institución Financiera deberá presentar ante la CONDUSEF, a través del SIPRES, los documentos a que se refiere el artículo 15 de la presente Disposición, en los plazos señalados en dicho artículo.

CAPÍTULO II DE LA GENERACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LAS CIC

Artículo 19.- La CICI fungirá como clave maestra para la generación de CIC con las que ingresarán para dar atención a las obligaciones establecidas en cada uno de los Registros y sistemas, indicados en la presente Disposición, según sea el caso y de acuerdo a las necesidades administrativas de cada Institución Financiera.

El Titular de la CICI podrá solicitar, la generación de CIC específicas para cada uno de los Registros o sistemas, según lo requiera, debiendo presentar y/o registrar según corresponda ante la CONDUSEF, a través del PUR, lo siguiente:

- I. Copia certificada del instrumento público con el que se acredite al Titular de la CIC como apoderado de la Institución Financiera, el cual deberá prever un ejercicio individual y no mancomunado o Autorización para uso de Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) otorgada por el Titular de la CICI, conforme al Anexo IV de la presente Disposición, para el uso de los Registros y sistemas de la CONDUSEF, salvo por lo que se refiere al alta en el SIPRES;
- II. Indicar la vigencia del instrumento público con el que se acredite tal carácter o en su caso que la vigencia es indefinida;
- III. Copia legible de su identificación oficial vigente, del representante, apoderado, funcionario o empleado de la Institución Financiera que será Titular de la CIC;
- IV. Domicilio, teléfono y correo electrónico;
- V. Copia legible de la Clave Única de Registro de Población (CURP); y
- VI. Carta responsiva del representante, apoderado, funcionario o empleado de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC), contenida en el Anexos II de la presente Disposición, debidamente firmada con firma autógrafa o con Firma Electrónica Avanzada.



Por lo que se hace a la carta responsiva referida en la fracción VI del presente artículo, el Titular de la CICI, debe indicar el o los Registros, o sistemas a los que tendrá acceso el Titular de la CIC, tomando en cuenta los documentos a que se refiere la fracción I.

En caso de que la carta responsiva a que se refiere la fracción VI del presente artículo sea firmada por el representante o apoderado con firma autógrafa, dicha carta deberá ser entregada de forma física en original en las oficinas centrales de la CONDUSEF, dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles siguientes al registro de la solicitud en el PUR. En caso de que la carta responsiva sea firmada con Firma Electrónica Avanzada, dicha carta deberá cargarse en el PUR.

Artículo 20.- Una vez recibida la documentación completa, la CONDUSEF en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles enviará la clave desactivada al Titular de la CIC, al Correo Electrónico señalado en la carta responsiva del representante o apoderado legal la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC).

El representante legal de la Institución Financiera es responsable del uso de la CIC y deberá activarla a través del PUR, en un plazo menor o igual a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de su envío.

Artículo 21.- La CONDUSEF registrará la fecha y hora de la generación de la CIC, la fecha y hora del envío al Correo Electrónico del representante o apoderado legal, titular de dicha CIC, así como la fecha y hora de la activación de la CIC.

En caso de que la CIC no sea activada, el representante de la Institución Financiera deberá reiniciar el proceso para la generación de la misma.

Asimismo, en caso de que la CIC no sea activada, el cumplimiento de las obligaciones previstas en cada uno de los Registros y sistemas deberá realizarse a través de la CICI.

CAPÍTULO III DE LA CIC

Artículo 22.- A través del PUR, las Instituciones Financieras deberán cumplir con los Registros y sistemas que le corresponda en términos de la presente Disposición, ingresando a éstos con su CICI o CIC activas.

Es obligatorio que la Institución Financiera cuente con su CICI activa para que a través de la misma CICI o con alguna CIC activa, ingrese al PUR, Registros y sistemas, para dar cumplimiento a las obligaciones que tienen derivadas de la presente Disposición.

Para realizar cambios del representante o apoderado legal de la Institución Financiera responsable del uso de la CICI o CIC, el nuevo representante o apoderado legal de la Institución Financiera deberá presentar ante la CONDUSEF, a través del SIPRES, los documentos a que se refieren los artículos 15 y 19 de la presente Disposición, en los plazos señalados en dichos artículos, según corresponda.



CAPÍTULO IV DEL BLOQUEO DE LA CICI Y DE LAS CIC

Artículo 23.- La CICI y en su caso las CIC que se hubiesen otorgado, serán bloqueadas a los 5 (cinco) días hábiles a partir de que la CONDUSEF tenga conocimiento de que la Institución Financiera no pudo ser localizada en el domicilio que tiene registrado en el SIPRES o por haber caducado la vigencia de los poderes entregados en su solicitud para su obtención, en caso de que dichos poderes tengan una vigencia definida. Se incorporará en su registro la leyenda “Institución no localizable”, dando aviso en su oportunidad, a las autoridades competentes para las acciones correspondientes a que haya lugar.

Tratándose del bloqueo de la CICI, derivado de la caducidad del poder otorgado para dicha clave, de forma automática quedarán inactivas las Claves de Identidad CONDUSEF, por lo que deberá realizarse de nuevo el procedimiento para su obtención, sin que ello los libere de las obligaciones ante la CONDUSEF, en términos de la presente Disposición.

En caso de que el poder que se le otorgue al Titular de la CICI o a los Titulares la CIC se revoque, sustituya, modifique o límite, la Institución Financiera deberá dar aviso de dichos cambios a la CONDUSEF, a través del PUR, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a que surtan efectos las modificaciones, por lo que, de ser el caso deberá actualizarse las cartas responsivas correspondientes previstas en los Anexos I y II.

Si la CICI fue bloqueada a la Institución Financiera, ésta deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones que tiene derivadas de la presente Disposición, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la notificación del desbloqueo.

Para reactivar una CICI que hubiese sido bloqueada por no localización en el domicilio registrado en el SIPRES, la Institución Financiera deberá acreditar que la situación que generó la no localización ya fue subsanada, y cumplir con las obligaciones pendientes y darse por notificado de los asuntos en trámite, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la notificación del desbloqueo.

CAPÍTULO V DE LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS REGISTROS Y SISTEMAS

Artículo 24.- La CONDUSEF en ejercicio de sus funciones podrá revisar la información, Informes, Informes Trimestrales y documentación proporcionada por las Instituciones Financieras a través de los Registros y sistemas que integran el PUR, y en caso de identificar irregularidades, errores e incumplimientos, con independencia de las sanciones que correspondan, ordenará a las Instituciones Financieras la modificación, corrección, supresión, baja o cancelación que se requiera.

Cuando las Instituciones Financieras no proporcionen la información requerida en cada uno de los Registros y sistemas de forma precisa, oportuna, veraz y congruente, con independencia de las Sanciones que le sean impuestas, la CONDUSEF podrá ejercer las acciones penales correspondientes, en su caso.

TÍTULO TERCERO DEL SINE



Artículo 25.- Para las promociones, solicitudes, informes, o el cumplimiento a los requerimientos de la CONDUSEF y para recibir notificaciones de Actuaciones Electrónicas a través del SINE, las Instituciones Financieras deberán utilizar su Firma Electrónica Avanzada o un Medio de Identificación Electrónica, excepto cuando la CONDUSEF solicite el envío de la información de forma física.

Artículo 26. Las notificaciones a las Instituciones Financieras que entren en estado de liquidación por cualquier motivo, deberán realizarse a través de su liquidador o liquidador judicial, quien deberá presentar la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI), contenida en el Anexo I de la presente Disposición o la carta responsiva del representante, apoderado, funcionario y/o empleado de la Institución Financiera para el uso de la CIC, contenida en el Anexo II de la presente Disposición, según sea el caso y cumplir con lo dispuesto en los artículos 15 o 19 de la presente Disposición, según corresponda. Lo anterior, a fin de concluir con las obligaciones que tuvieran pendientes hasta antes de que entren en estado de liquidación.

Artículo 27. Las promociones, solicitudes o cumplimientos a requerimientos de la CONDUSEF deberán enviarse por las Instituciones Financieras a través del SINE y deberán tener por lo menos los siguientes requisitos:

- I. El nombre de la Institución Financiera, la denominación o razón social y el domicilio;
- II. Señalar la autoridad a la que se dirige y el propósito de la promoción, solicitud o cumplimiento a requerimientos de la CONDUSEF de que se trate;
- III. Número de folio o expediente en su caso;
- IV. Número de oficio que se contesta, en su caso; y
- V. Firma Electrónica Avanzada o Medio de Identificación Electrónica del representante o apoderado legal de la Institución Financiera.

El acceso al SINE estará disponible de las 00:00 a las 23:59 horas, durante todo el año. Tratándose de información y/o documentación cuya presentación se deba realizar dentro de un plazo legal, se considerarán hábiles las veinticuatro horas correspondientes al día de vencimiento.

En los días inhábiles no se computarán plazos y términos legales, por lo que las promociones, solicitudes o cumplimientos a requerimientos de la CONDUSEF, que se realicen en días inhábiles, se tendrán por presentadas al día hábil siguiente, lo cual se acreditará con la generación del Acuse de Recibo Electrónico.

Cuando no se cumplan los requisitos a que se refieren las fracciones I y II del primer párrafo de este artículo, la CONDUSEF podrá requerir, a través del SINE o mediante escrito, en su caso, a la Institución Financiera de que se trate, a fin de que en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles siguientes al día en el que se le informe de su omisión, cumpla con el requisito omitido. En caso de no subsanarse la omisión en dicho plazo, la promoción, solicitud o cumplimiento a requerimientos de la CONDUSEF, se tendrá por no presentada.

En caso de que las promociones, solicitudes o cumplimientos a requerimientos no contengan la Firma Electrónica Avanzada o el Medio de Identificación Electrónica, se tendrán por no presentados.

Artículo 28. Las Notificaciones Electrónicas se efectuarán conforme a lo siguiente:



- I. La CONDUSEF generará un Acuse de Recibo Electrónico, en el que conste el nombre del documento objeto de la notificación y de sus anexos, el número de folio o expediente, número de oficio, el tipo de proceso, la Unidad que notifica, fecha y hora de la notificación, el tamaño y formato electrónico de los documentos, el día y hora de la apertura del documento, así como el nombre de la Institución Financiera objeto de la notificación;
- II. Los Registros y sistemas harán constar la fecha y hora hábil en que se efectúe la Notificación Electrónica; y
- III. Se tendrá como legalmente practicada la notificación cuando los Registros o sistemas generen el Acuse de Recibo Electrónico respectivo.

Las Notificaciones Electrónicas realizadas por CONDUSEF, se regirán por las formalidades seguidas en el artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Las Notificaciones Electrónicas relacionadas con el procedimiento sancionador que se realicen en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, se regirán por las formalidades previstas en dicho ordenamiento.

Asimismo, el procedimiento sancionador, derivado de los procesos de los Registros RECA, RECO, por lo que hace al registro de Comisiones, y REDECO se regirán por las formalidades de los artículos 134, 135, 136 y 140 del Código Fiscal de la Federación, en términos del artículo 27 de la LTOSF y surtirán efectos al día hábil siguiente en que fueron hechas y los plazos comenzarán a correr al día siguiente en que surta efectos.

TÍTULO CUARTO DEL SIPRES

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 29.- El SIPRES tiene los fines siguientes:

- I. Difundir y dar a conocer al público la información corporativa de las Instituciones Financieras que se encuentran registradas ante la CONDUSEF;
- II. Fomentar entre la población una cultura financiera, sobre los diversos sectores y actividades en que se desempeña el Sistema Financiero Mexicano, contribuyendo a mejorar las estrategias de comunicación, orientación y asesoría a los Usuarios;
- III. Concentrar la información proporcionada por las Autoridades Competentes y las Instituciones Financieras relacionada con el SIPRES, de conformidad con el artículo 8, primer párrafo de la LPDUSF; y
- IV. Alertar al público en general sobre las Entidades que dejaron de ser Instituciones Financieras, por así haberlo determinado o por resolución de Autoridad Competente.

Artículo 30.- El SIPRES contiene información de las Instituciones Financieras y está organizado por los siguientes sectores de la actividad financiera:



| NÚM. | DESCRIPCIÓN | SECTOR |
|------|----------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 | Administradoras de fondos para el retiro | 4 |
| 2 | Almacenes generales de depósito | 7 |
| 3 | Casas de bolsa | 13 |
| 4 | Casas de cambio | 16 |
| 5 | Instituciones de seguros | 22 |
| 6 | Instituciones de seguros de pensiones | 22 |
| 7 | Instituciones de seguros de salud | 22 |
| 8 | Sociedades financieras comunitarias | 26 |
| 9 | Sociedades financieras populares | 27 |
| 10 | Empresas operadoras de la base de datos nacional del SAR | 28 |
| 11 | Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo | 29 |
| 12 | Organismos de servicio social (INFONACOT) | 32 |
| 13 | Instituciones de banca de desarrollo | 37 |
| 14 | Instituciones de banca múltiple | 40 |
| 15 | Instituciones de fianzas | 43 |
| 16 | Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero | 50 |
| 17 | Fondos de inversión | 53 |
| 18 | Sociedades controladoras | 55 |
| 19 | Sociedades de información crediticia | 61 |
| 20 | Sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro | 64 |
| 21 | Instituciones de Tecnología Financiera | 65 |
| 22 | Sociedades financieras de objeto múltiple, E.R. | 68 |
| 23 | Sociedades financieras de objeto múltiple, E.N.R. | 69 |
| 24 | Sociedades operadoras de fondos de inversión | 70 |
| 25 | Sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión | 71 |
| 26 | Operadores del mercado de derivados | 76 |
| 27 | Uniones de crédito | 85 |

Artículo 31.- Para efectos de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, la CONDUSEF contará en el SIPRES con un catálogo en el cual registrará a las Sociedades Autorizadas para operar servicios financieros a través de Modelos Novedosos, clasificado por el sector financiero que corresponda.

Artículo 32.- Las Instituciones Financieras tendrán en el SIPRES el Estatus de Registro, de acuerdo con lo siguiente:

- I. Autorizada: Institución Financiera que está en operación y cuenta con un oficio emitido por el Gobierno Federal para constituirse y funcionar como tal; o que es creada por algún ordenamiento jurídico;
- II. Cancelada: SOFOM que pierde su registro ante la CONDUSEF;
- III. Disuelta: Institución Financiera que pierde su capacidad legal para el cumplimiento del fin para el que se creó y que será puesta en liquidación;
- IV. En operación: Institución Financiera que se encuentra ofreciendo sus productos y servicios al público;



- V. Extinción por escisión: Institución Financiera que decide extinguirse y divide su patrimonio, segregándolo a otras sociedades de nueva creación denominadas escindidas;
- VI. Fusionada: Institución Financiera que dejó de existir para unirse con otra u otras en una sola Institución Financiera;
- VII. Intervenida: Institución Financiera declarada así por el Gobierno Federal como consecuencia de irregularidades de cualquier género que afecten su estabilidad, solvencia o liquidez, o porque existan violaciones a las leyes que las regulan o a las disposiciones de carácter general que de ellas deriven;
- VIII. En liquidación: Institución Financiera que está en proceso de concluir las obligaciones sociales pendientes al momento de su disolución;
- IX. Liquidada: Institución Financiera que ya concluyó con sus obligaciones sociales pendientes al momento de su disolución;
- X. Revocada: Institución Financiera a la que el Gobierno Federal dejó sin efecto su autorización para constituirse y funcionar como tal;
- XI. Transformada: Institución Financiera que modifica su objeto social para cambiar de un sector de la actividad financiera a otro o bien, que deja de ser Institución Financiera;
- XII. Pre-Operativa: Cuando una Institución Financiera al momento de obtener su alta en el SIPRES, no realice las actividades principales previstas en su objeto social; o
- XIII. No Localizable: Institución Financiera a la que no es posible notificar en el domicilio dado de alta en el SIPRES.

Artículo 33.- Las SOFOM que al momento de obtener su alta no realicen alguna de las actividades principales previstas en su objeto social, podrán aparecer en el SIPRES con el Estatus de Registro “Pre-Operativa”, hasta por 2 años a partir de su alta en el SIPRES, transcurrido dicho plazo la CONDUSEF procederá a la cancelación de su registro.

Artículo 34.- Las Sociedades Autorizadas pueden aparecer en el catálogo a que se refiere el artículo 31 de la presente Disposición, de la siguiente forma:

- I. Con autorización temporal;
- II. Conclusión de la vigencia de la autorización temporal;
- III. Revocada la autorización temporal; y
- IV. Autorización, registro o concesión definitiva.

Artículo 35.- La información que contiene el SIPRES es pública y puede ser consultada por cualquier persona de forma gratuita a través de la Página de CONDUSEF o cualquier medio remoto establecido al efecto.

CAPÍTULO II DE LAS ALTAS

Artículo 36.- La CONDUSEF realizará las altas en el SIPRES de las Instituciones Financieras en los siguientes casos:

- I. Para Instituciones Financieras que requieran de autorización para constituirse y funcionar como tal, mediante aviso proporcionado por las Autoridades Competentes, en términos de los artículos 47 y 49 de la LPDUSF;



- II. Para Instituciones Financieras creadas por un ordenamiento jurídico, mediante copia de la publicación de dicho ordenamiento en el Diario Oficial de la Federación, que proporcionen las mismas, a través de su representante legal; y
- III. Para las SOFOM, mediante aviso de constitución dirigido a la CONDUSEF suscrito por el representante legal de la SOFOM, designado para estos efectos.

Artículo 37.- Las Sociedades Autorizadas deberán solicitar su registro en el catálogo a que se refiere el artículo 31 de la presente Disposición, en un plazo de 10 (diez) días hábiles a que la Autoridad Competente otorgue la autorización temporal y deberán proporcionar a la CONDUSEF en los términos de la presente disposición, la información y documentación a que se refiere el citado artículo.

Artículo 38.- Las solicitudes de alta en el SIPRES que realicen las Instituciones Financieras, deberán presentarse a través del PUR, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a:

- I. La inscripción de la constitución en el Registro Público de Comercio correspondiente; la inscripción en el Registro Nacional de Valores; la publicación de la autorización para constituirse y para funcionar como Institución Financiera que realice la Autoridad Competente en el Diario Oficial de la Federación, para el caso de las Instituciones Financieras referidas en la fracción I y III del artículo 36 de la presente Disposición; o
- II. La publicación en el Diario Oficial de la Federación del ordenamiento jurídico de creación, para el caso de las Instituciones Financieras referidas en la fracción II del artículo 36 de la presente Disposición.

La solicitud de alta, deberá acompañarse de los documentos siguientes:

- I. Identificación oficial vigente del representante legal;
- II. Instrumento público con el que el representante legal se acredite como tal;
- III. Instrumento público que acredite el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración o Administrador Único y, Director General o equivalente;
- IV. Constancia de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes;
- V. Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a dos meses, que corrobore el domicilio fiscal; y
- VI. Logotipo institucional que subirá al SIPRES, de conformidad a las especificaciones técnicas señaladas en la Guía correspondiente.

En el caso de las Instituciones Financieras referidas en la fracción I del artículo 36 de la presente Disposición, además deberán presentar:

- I. Oficio de autorización emitido por la Autoridad Competente; y
- II. Acta constitutiva, o en su caso, la modificación, acompañada de la boleta de inscripción en el Registro Público de Comercio.

En el caso de las Instituciones Financieras referidas en la fracción III del artículo 36 de la presente Disposición, además deberán presentar:

- I. Dictamen Técnico;



- II. Acta constitutiva, o en su caso, la modificación, acompañada de la boleta de inscripción en el Registro Público de Comercio;
- III. Oficio emitido por la Autoridad Competente, mediante el cual se le autoriza la utilización de vocablos o palabras de uso reservado, en su caso;
- IV. Contrato de prestación de servicios de información crediticia, con al menos una Sociedad de Información Crediticia, en términos de lo dispuesto por el artículo 87-C Bis de la LGOAAC; y
- V. Plan general de funcionamiento de la sociedad que comprenda por lo menos:
 - a) Las operaciones a realizar de conformidad con el artículo 87-B de la LGOAAC;
 - b) Los segmentos del mercado que atenderán preferentemente;
 - c) Las regiones o entidades federativas en las que pretenda operar; y
 - d) En su caso, la ubicación de sus sucursales u oficinas de atención al público y cajeros automáticos dentro del territorio nacional, incluyendo sus datos de georreferencia.

Artículo 39.- En caso de que la información remitida por las Autoridades Competentes sea insuficiente para el alta en el SIPRES de la Institución Financiera, la CONDUSEF podrá solicitar a las Autoridades Competentes la información faltante.

Para el caso del registro de las Sociedades Autorizadas, la CONDUSEF podrá solicitar a las Autoridades Competentes la información para el registro en el catálogo a que se refiere el artículo 31 de la presente Disposición.

Artículo 40.- Cuando la información remitida por las Instituciones Financieras o por las Sociedades Autorizadas, para el alta en el SIPRES o para su registro en el catálogo, según corresponda, sea insuficiente, contenga omisiones y/o errores, o se desprenda alguna irregularidad, la CONDUSEF les requerirá para que en un plazo de 10 (diez) días hábiles exhiban la documentación faltante y/o realicen la sustitución respectiva; en caso de que no se atienda el requerimiento, deberán realizar el trámite nuevamente.

Artículo 41.- Una vez que la Institución Financiera entregue la información y documentación para su alta completa, la CONDUSEF procederá a inscribir en un plazo no mayor a 10 días hábiles en el SIPRES información de carácter general y aquella que considere de interés del público, la cual podrá ser, de forma enunciativa más no limitativa la siguiente:

- I. Denominación o razón social;
- II. Nombre corto y logotipo Institucional;
- III. Registro Federal de Contribuyentes;
- IV. Domicilio fiscal;
- V. Domicilios para oír y recibir notificaciones;
- VI. Teléfono de la Institución Financiera;
- VII. Página electrónica y Correo Electrónico de la Institución Financiera;
- VIII. Acta constitutiva;
- IX. Capital social por accionista;
- X. Objeto social;
- XI. Titular de la CICI;
- XII. En su caso, oficios de autorización;
- XIII. Fecha de la última validación;
- XIV. Estatus de Registro;
- XV. Clave de registro en el SIPRES;



- XVI. Sector al que pertenece;
- XVII. Comisión supervisora;
- XVIII. Tipo de Institución por el origen y participación de capital;
- XIX. Inicio de operaciones;
- XX. Fecha de alta en el SIPRES; y
- XXI. Otra información proporcionada por las Autoridades Competentes.

Una vez que la Institución Financiera obtenga su registro en el SIPRES, deberá incorporar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la inscripción en el Registro Público de Comercio correspondiente, los siguientes datos:

- I. Relación accionaria con otras Instituciones Financieras;
- II. Integración del consejo de administración;
- III. Datos de las escrituras de otorgamientos de poderes;
- IV. Cambios de denominación; y
- V. Información corporativa, de manera enunciativa más no limitativa: cambios de funcionarios, fusiones, transformaciones, convenios de responsabilidades, reformas a estatutos, compulsas, aumento o disminución de capital, aumento o disminución de accionistas.

Artículo 42.- El catálogo de Sociedades Autorizadas contendrá los datos siguientes:

- I. Denominación o razón social de la Sociedad Autorizada;
- II. Nombre corto y logotipo Institucional;
- III. Domicilio fiscal de la Sociedad Autorizada;
- IV. Domicilios para oír y recibir notificaciones;
- V. Descripción general del Modelo Novedoso, la totalidad de las operaciones o actividades que pretenda realizar a través de este modelo, y el detalle de cada una de ellas;
- VI. Vigencia de la autorización temporal otorgada y, en su caso, la prórroga que emita la Autoridad Competente;
- VII. Registro Federal de Contribuyentes;
- VIII. Teléfono de la Sociedad Autorizada;
- IX. Página electrónica y Correo Electrónico de la Sociedad Autorizada;
- X. Acta constitutiva;
- XI. Capital social por accionista;
- XII. Objeto social;
- XIII. Titular de la CICI;
- XIV. En su caso, oficios de autorización;
- XV. Fecha de actualización;
- XVI. Clave de registro en el catálogo;
- XVII. Sector al que pertenece;
- XVIII. Comisión supervisora;
- XIX. Tipo de sociedad por el origen y participación de capital;
- XX. Inicio de operaciones;
- XXI. Fecha de alta en el catálogo; y
- XXII. Otra información proporcionada por las Autoridades Competentes.



Lo anterior, con independencia del registro de Modelos Novedosos que el CASFIM pone a disposición del público y en la plataforma utilizada por dicho catálogo.

La Sociedad Autorizada una vez registrada, deberá incorporar y actualizar, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la inscripción en el Registro Público de Comercio correspondiente, los siguientes datos:

- I. Relación accionaria con otras Instituciones Financieras;
- II. Integración del consejo de administración;
- III. Datos de las escrituras de otorgamientos de poderes;
- IV. Cambios de denominación; y
- V. Actualización de su información corporativa, de manera enunciativa más no limitativa: cambios de funcionarios, fusiones, transformaciones, convenios de responsabilidades, reformas a estatutos, compulsas, aumento o disminución de capital, aumento o disminución de accionistas.

Artículo 43.- Las Instituciones Financieras podrán obtener, a través del SIPRES constancia de su alta, siempre que éstas cuenten con CICI y no estén registradas como "INSTITUCIÓN NO LOCALIZABLE", de conformidad con el artículo 33 de la presente Disposición.

Artículo 44.- El alta en el SIPRES o el registro en el catálogo no implica la certificación sobre la solvencia y cumplimiento de la legislación que le sea aplicable a la Institución Financiera.

Artículo 45.- Las altas o anotaciones posteriores que se efectúen en el SIPRES o en el catálogo no convalidan los actos que sean declarados nulos o se dejen sin efectos con apego a la legislación aplicable.

CAPÍTULO III DE LAS ACTUALIZACIONES

Artículo 46.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información relativa a su relación accionaria con otras Instituciones Financieras; integración del consejo de administración; datos de las escrituras de otorgamientos de todos los poderes; cambios de denominación, y la actualización de su información corporativa, cada vez que tengan un nuevo acto o cambio corporativo, a través del SIPRES, en cualquier momento, excepto durante los Períodos de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12, fracción I de la presente Disposición. No obstante, lo anterior, la CONDUSEF podrá solicitar en todo momento la información que sea necesaria para mantener actualizado el SIPRES.

En el supuesto de que las Instituciones Financieras identifiquen algún Dato erróneo en la información contenida en el SIPRES a que se refiere el artículo 41 de la presente Disposición, lo harán del conocimiento de la CONDUSEF, la cual realizará las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes, si resultan procedentes. Ello con independencia de los incumplimientos que se hayan generado por la información errónea reportada.

Artículo 47.- Las Instituciones Financieras deberán informar a través del SIPRES de un nuevo acto o cambio corporativo, como son los siguientes:

- I. Aumento o disminución de capital;



- II. Cambio de denominación o razón social;
- III. Cambio de funcionarios;
- IV. Cambio de régimen;
- V. Convenio de fusión;
- VI. Convenio de responsabilidades;
- VII. Disolución;
- VIII. Escisión;
- IX. Fusión;
- X. Liquidación;
- XI. Poder;
- XII. Reforma de estatutos;
- XIII. Transformación;
- XIV. Compulsas;
- XV. Transmisión o venta de acciones; y/o
- XVI. Aumento o disminución de accionistas, así como, en su caso accionistas de mercado.

Lo anterior, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la realización del cambio, a excepción de los actos señalados en las fracciones II, IV a X, XIII y XV, en las cuales dicho plazo se contará a partir de la inscripción en el Registro Público de Comercio.

Las Instituciones Financieras remitirán a la CONDUSEF a través del SIPRES, la escritura correspondiente a los actos o cambios corporativos consignados en el presente artículo.

En caso de que una Institución Financiera se encuentre en los supuestos previstos en las fracciones III y VIII del artículo 33 de la presente Disposición, deberá registrar en el SIPRES, el nombramiento del liquidador.

Cuando la designación de los funcionarios mencionados en este artículo no sea de los acordados en Asamblea Extraordinaria, bastará con que la Institución Financiera proporcione el acta de la asamblea respectiva, salvo cuando se hayan otorgado poderes a dichos funcionarios.

Artículo 48.- Las actualizaciones se incluirán en el SIPRES, creando para tal efecto un archivo histórico. El SIPRES contará con un tablero de actualizaciones, donde las Instituciones Financieras podrán consultar las actualizaciones pendientes de autorización, las autorizadas y las rechazadas por la CONDUSEF.

Artículo 49.- Cuando exista algún cambio a los datos de localización de la Institución Financiera como son: domicilio fiscal, domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono, Correo Electrónico y página electrónica, la Institución Financiera deberá llevar a cabo la actualización correspondiente en el SIPRES, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a aquél en que se realizó el cambio, para lo cual deberá enviar al mismo, el documento que sustente el cambio efectuado.

En el caso del cambio de domicilio fiscal y/o domicilio para oír y recibir notificaciones, la Institución Financiera deberá informar a la CONDUSEF, con 3 (tres) días hábiles de anticipación a que se realice la actualización en el SIPRES.



CAPÍTULO IV DE LA VALIDACIÓN

Artículo 50.- La Institución Financiera deberá validar en cada Período de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12, fracción I de la presente Disposición, que la información que se encuentra en el SIPRES está vigente y actualizada o en su caso, realizar las modificaciones correspondientes.

Durante el período de validación no se podrá sustituir al responsable de la CICI.

Artículo 51.- Si las Instituciones Financieras no pueden ser notificadas, independientemente del motivo que se presente, se incluirá en su registro la leyenda “INSTITUCIÓN NO LOCALIZABLE”, en términos del artículo 33 de la presente Disposición.

Asimismo, se incluirá en su registro la leyenda “INSTITUCIÓN NO LOCALIZABLE”, a las Instituciones Financieras que dentro de un periodo de 2 (dos) meses sucesivos, ninguna de sus cuentas tenga registro de ingreso al PUR, Registros y sistemas, y cuenten con al menos una Actuación Electrónica no atendida.

Artículo 52.- Las SOFOM deben ingresar al SIPRES, durante el Período de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12, fracción II, de la presente Disposición, el reporte de calidad de información o documento emitido por la Sociedad o Sociedades de Información Crediticia de las que sean usuarias, en el que se acredite que han cumplido con la obligación de reportar la información sobre todos los Créditos otorgados, en los términos previstos por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Cuando una SOFOM mantenga el Estatus de Registro Pre-Operativa o no cuente con el reporte mencionado en el párrafo que antecede, no la exime de manifestar bajo protesta dicha situación a la CONDUSEF cada mes a través del SIPRES, el cual bastará con ser registrado en el SIPRES por única vez y ratificarlo en cada Período de Cumplimiento, conforme al artículo 12 y 33, último párrafo, de la presente Disposición.

Las SOFOM contarán con un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, contado a partir de la fecha de vencimiento del contrato de prestación de servicios con la Sociedad de Información Crediticia, para subir en el SIPRES, la renovación del mismo, o de uno nuevo, celebrado con otra Sociedad de Información Crediticia. Las SOFOM contarán con el mismo plazo para subir los convenios modificatorios a dichos contratos de prestación de servicios, a efecto de actualizar su denominación o razón social, régimen de capital o los nombres de sus apoderados dentro de los citados contratos.

CAPÍTULO V DEL REGISTRO DE LAS SOFOM

SECCIÓN I DEL PROCEDIMIENTO PREVIO PARA EL REGISTRO

Artículo 53.- Para que las SOFOM puedan llevar a cabo el registro a que se refiere el CAPÍTULO II del Título CUARTO de la presente Disposición, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 87-B, segundo párrafo y 87-K de la LGOAAC, deberán cumplir con lo previsto en la presente sección.



Artículo 54.- El promovente deberá presentar a la CONDUSEF su proyecto de estatutos sociales para su revisión, a través del PUR, proporcionando:

- I. Identificación oficial vigente;
- II. Datos generales:
 - a) Nombre completo y sin abreviaturas;
 - b) Número telefónico (compuesto por lada, número y, en su caso, extensión); y
 - c) Correo Electrónico.
- III. Denominación social con la que se pretende constituir la sociedad;
- IV. El proyecto de estatutos sociales; y
- V. Lo indicado en la fracción V, del cuarto párrafo del artículo 38 de la presente Disposición.

Una vez que el Promovente realice la captura de los datos en el PUR, el sistema asignará un Folio, que le servirá para dar seguimiento y conocer el resultado de su solicitud.

Artículo 55.- Para la obtención de la Opinión Favorable, el proyecto de estatutos sociales deberá contemplar:

- I. Denominación o razón social;
- II. Nacionalidad;
- III. Duración;
- IV. Monto del capital social inicial;
- V. Nombre completo de los socios o accionistas;
- VI. Relación de los probables consejeros;
- VII. Director general y principales directivos de la sociedad; y
- VIII. Relación e información de las personas que directa o indirectamente pretendan mantener una participación en el capital social de la SOFOM a constituir.

Asimismo, su objeto social principal deberá expresar:

“La Sociedad tendrá por objeto social principal la realización habitual y profesional de una o más de las actividades de otorgamiento de crédito, arrendamiento financiero y factoraje financiero.”

Complementariamente, podrá considerar como parte de su objeto social principal:

“La administración de cualquier tipo de cartera crediticia, así como arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.”

En su caso, podrá considerar como parte de su objeto social:

“Actuar como fiduciaria únicamente en fideicomisos de garantía, de acuerdo con la Sección Segunda, del Capítulo V, del Título Segundo, artículo 395 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; artículos 79 y 80 de la Ley de Instituciones de Crédito para dichas instituciones; 87-Ñ de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y demás legislación aplicable.”



“Actuar como fideicomitente y/o fideicomisario en cualquier tipo de fideicomisos, siempre que no contravengan lo establecido en el artículo 87-Ñ de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y demás legislación aplicable.”

“Celebrar operaciones de descuento de financiamiento y de créditos con el Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT) y el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE).”

La CONDUSEF pondrá a disposición de los interesados, en el SIPRES, los artículos de un objeto social acorde a la constitución de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, con el fin de facilitar la obtención de su Opinión Favorable.

Artículo 56.- La CONDUSEF llevará a cabo el análisis del proyecto de estatutos y se procederá a lo siguiente:

- I. Se llevará a cabo una revisión de los requisitos mínimos de la solicitud de opinión sobre el proyecto de estatutos para constituir una SOFOM, cuando no se apege a lo establecido a la normatividad aplicable a dicha figura, se procederá a la cancelación del Folio, señalando las correcciones para que el Promovente pueda presentar una nueva solicitud;
- II. La CONDUSEF dará respuesta de Opinión Favorable o Desfavorable a través del PUR, en un plazo no mayor a 30 (treinta) días hábiles contado a partir de la fecha de recepción de la solicitud, debidamente integrada;
- III. Tratándose de Opiniones Desfavorables:
 - a) La CONDUSEF prevendrá por única ocasión al Promovente para que lleve a cabo las correcciones y observaciones correspondientes, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a que esté disponible la respuesta de opinión de la CONDUSEF en el PUR;
 - b) La CONDUSEF apercibirá al Promovente de que, en caso de no desahogar dicha prevención, su solicitud será desechada, sin perjuicio de que queden a salvo sus derechos para presentar una nueva solicitud para el mismo fin; y
 - c) Una vez realizadas las correcciones y observaciones al proyecto de estatutos, dentro del plazo otorgado, el promovente ingresará al PUR con su Folio, debiendo subir el proyecto de estatutos modificado y, reanudaré el trámite conforme a la presente Disposición.
- IV. Una vez obtenida la Opinión Favorable de la CONDUSEF, el Promovente contará con un plazo de 30 (treinta) días hábiles, contado a partir de que esté disponible en el PUR la respuesta de Opinión Favorable, para proceder a la constitución de la sociedad.

Artículo 57.- El Promovente, haciendo uso de su Folio, avisará a la CONDUSEF la constitución de la SOFOM, a través del PUR, y subirá la escritura constitutiva, o en su caso, su modificación, así como los datos de inscripción en el Registro Público de Comercio, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, contado a partir de la fecha en que la escritura haya quedado inscrita en el Registro Público de Comercio. Durante este plazo la sociedad no podrá ostentarse como una Institución Financiera.

El Promovente deberá llevar a cabo su pre-registro en el PUR dentro del plazo de 180 (ciento ochenta) días hábiles, contado a partir de la fecha en que haya obtenido la Opinión Favorable, y una vez realizado aparecerá con la leyenda de “En trámite de inscripción”, y se identificará con el Folio



asignado, el cual tendrá una vigencia por el mismo plazo otorgado para su pre-registro. Concluido este plazo sin haber obtenido el registro a que se refiere el Capítulo II del Título CUARTO de la presente Disposición, dicho Folio quedará cancelado y el interesado podrá presentar una nueva solicitud de inscripción.

Cuando la CONDUSEF se percate de que el acta constitutiva, difiere del proyecto de estatutos autorizado o no se ajusta a lo establecido por el artículo 87-B de la LGOAAC y al artículo 54 de esta Disposición, no se inscribirá en el SIPRES y le notificará a la institución para que lleve a cabo la reforma estatutaria correspondiente.

Artículo 58.- La CONDUSEF publicará a través del SIPRES el listado de las SOFOM que se encuentren en trámite de inscripción, sin que por ello sea competente para conocer de Reclamaciones en contra de dichas sociedades.

SECCIÓN II DE LA INFORMACIÓN ADICIONAL PARA EL REGISTRO

Artículo 59.- Las SOFOM deberán contar en todo momento con un contrato vigente de prestación de servicios con al menos una Sociedad de Información Crediticia a que se refiere la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, debiendo presentar ante la CONDUSEF dicho contrato.

Artículo 60.- Las SOFOM contarán con un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, para informar en el SIPRES el inicio de sus operaciones.

CAPÍTULO VI DE LA CANCELACIÓN DEL REGISTRO

Artículo 61.- La CONDUSEF cancelará el registro de una SOFOM, cuando:

- I. Incumpla con las obligaciones de mantener actualizada y validar la información o que ésta difiera de la real, en términos de la presente Disposición, por 3 (tres) meses consecutivos, dentro de un periodo de 12 (doce) meses continuos;
- II. No acredite que es usuaria de al menos una Sociedad de Información Crediticia;
- III. No cuente u omite presentar la renovación del Dictamen Técnico;
- IV. Esté identificada como "INSTITUCIÓN NO LOCALIZABLE" por 3 (tres) meses consecutivos sin que actualice su domicilio, dentro de un periodo de 12 (doce) meses continuos;
- V. Cuando la CNBV informe a la CONDUSEF de los incumplimientos de la SOFOM a que se refiere el artículo 87-K, párrafo tercero, incisos b), d) y e) de la LGOAAC;
- VI. La CONDUSEF se percate de que los ingresos totales o preponderantes de la SOFOM provienen de la realización de operaciones distintas al otorgamiento de Crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero;
- VII. Omite proporcionar por 3 (tres) meses consecutivos, dentro de un periodo de 12 (doce) meses continuos los reportes, en términos del artículo 52 de la presente Disposición;
- VIII. No acredite ante la CONDUSEF por más de 4 (cuatro) meses consecutivos, la realización de operaciones de Crédito, arrendamiento o factoraje financiero;
- IX. La CNBV verifique que la SOFOM efectúa operaciones en contravención a lo dispuesto por la LGOAAC o por las disposiciones de carácter general que de ella emanen, o si abandona o suspende sus actividades;



- X. No haya comercializado productos o servicios financieros durante dos años, contados a partir de haber obtenido su registro ante la CONDUSEF, con el Estatus de Registro “Pre-operativa” en el SIPRES;
- XI. La CNBV solicite a la CONDUSEF la cancelación del registro de la SOFOM, en virtud de que la actividad financiera de la SOFOM incumple lo establecido en el artículo 87-B, segundo párrafo, fracción II de la LGOAAC; y
- XII. La actividad principal de la SOFOM no se realice conforme al artículo 87-B, segundo párrafo, fracciones I y II de la LGOAAC.

La CONDUSEF podrá requerir cualquier información y documentación, así como utilizar cualquier documentación e información que haya obtenido en el ejercicio de sus funciones, a efecto de verificar que la SOFOM no se encuentra en alguno de los supuestos señalados en el presente artículo.

Tratándose de SOFOM, Entidad Regulada, la CONDUSEF solicitará Opinión Favorable a la CNBV, para los efectos de lo establecido en el artículo 87-K, quinto párrafo, de la LGOAAC.

Cuando la CONDUSEF advierta que la SOFOM ha incurrido en alguno de los supuestos de las fracciones anteriores, le notificará la existencia de los presuntos incumplimientos, y le otorgará a la SOFOM un plazo de 10 (diez) días hábiles para manifestar lo que a su derecho convenga.

Transcurrido dicho término, la CONDUSEF analizará los documentos presentados por la SOFOM, así como la documentación que obre en el expediente, y en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, emitirá declaración de no cancelación de registro o declaración de cancelación de registro.

En el caso de declaración de cancelación de registro, también ordenará a la SOFOM la inscripción de la misma en el Registro Público de Comercio, lo cual deberá acreditarse ante la CONDUSEF, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil a aquél en que le fue notificada la citada declaración.

La cancelación de registro concluirá cuando la SOFOM acredite la inscripción de la resolución en el Registro Público de Comercio dentro del plazo previsto en el párrafo anterior, siempre que no se oponga a esta cancelación en los términos establecidos en el artículo 87-K, párrafo noveno de la LGOAAC.

En el caso de que la CONDUSEF no haya recibido constancia de la inscripción, en el plazo señalado, procederá a la cancelación del registro de la SOFOM en el SIPRES, informará a la CNBV lo correspondiente, en un plazo de 10 (diez) días hábiles y solicitará la inscripción de la declaración de cancelación de registro en el Registro Público de Comercio que corresponda.

Tratándose de una SOFOM, Entidad Regulada, adicionalmente la declaración de cancelación de registro se publicará en el Diario Oficial de la Federación. Esta situación también se dará a conocer al público por cualquier otro medio que considere conveniente.

Emitida la declaración de cancelación de registro, la SOFOM deberá iniciar los trámites para la liquidación de la sociedad o la modificación de su objeto social, con el fin de abandonar el régimen de Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, debiendo remitir a la CONDUSEF copia certificada de la escritura pública en donde conste dicha modificación, en un plazo de 15 (quince) días hábiles posteriores a que quede inscrita la liquidación de la sociedad o la modificación de su objeto social.



TÍTULO QUINTO DEL REUNE

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 62.- El REUNE tiene como objeto establecer y mantener actualizado un registro de localización y contacto de las UNE, y ser el medio de presentación del Informe Trimestral que deben rendir las Instituciones Financieras, respecto de todas las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, que reciban y atiendan.

Artículo 63.- El cumplimiento de las obligaciones relativas a proporcionar información en el REUNE, se realizará a través de la API que para tal efecto habilite la CONDUSEF, en los términos y plazos establecidos en el presente Título.

Las Instituciones Financieras que, por su infraestructura, capacidad económica y ubicación geográfica, no les sea posible habilitar la API, podrán solicitar a la CONDUSEF autorización para no habilitar y usar la API para el intercambio de información en el REUNE.

En caso de problemas técnicos que presente la API que imposibiliten su uso de forma generalizada, se deberá seguir el procedimiento para la carga de información por parte de las Instituciones Financieras directamente en el REUNE, en los términos y plazos establecidos en el presente Título.

Las características generales de la API para el cumplimiento de las obligaciones en el REUNE se difundirán a través del PUR.

Artículo 64.- Las Instituciones Financieras deberán registrar en el REUNE, a más tardar al día hábil siguiente en que la Institución Financiera active la CICI, la siguiente información:

- I. Entidades Federativas en las que tengan sucursales u oficinas de atención al público;
- II. Medios de recepción o canal;
- III. Niveles de atención o contacto;
- IV. Dirección de la página de Internet, interfaces, aplicaciones informáticas, y cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; y
- V. Del Titular de la UNE y del o los Encargados Regionales, la siguiente información:
 1. Nombre completo;
 2. Domicilios de la UNE y de las sucursales u oficinas de atención al público de los Encargados Regionales;
 3. Días y horarios de atención;
 4. Teléfonos; y
 5. Correos Electrónicos.

En el caso de los Encargados Regionales, no podrá ser designada la misma persona en dos o más Entidades Federativas en las que cuenten con sucursales u oficinas de atención al público.



En el caso de las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita y de las Instituciones de Tecnología Financiera, respecto del Titular de la UNE, deberán registrar lo siguiente:

1. Nombre completo;
2. Días y horarios de atención;
3. Teléfonos, en su caso; y
4. Correos Electrónicos.

Artículo 65.- El Aviso de Datos de la UNE, a que se refiere el artículo 50 Bis de la LPDUSF, contendrá el nombre y logotipo de la Institución Financiera, los plazos máximos de respuesta a las Consultas y Reclamaciones (30 días hábiles), y para las Aclaraciones (45 días naturales); y además la información registrada por las Instituciones Financieras de conformidad con el artículo 64 fracciones II a V de la presente Disposición. Una vez que se validen los datos, el sistema permitirá descargar el Aviso de Datos de la UNE, el cual deberá ser impreso a color, en un tamaño no menor a 90 cm por 60 cm, y colocados en los lugares de mayor afluencia o tránsito de Usuarios, permitiendo ser visible y de fácil acceso al público en general, en todas sus sucursales u oficinas de atención al público.

En el caso de las Instituciones de Tecnología Financiera y las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita, al registrar la información establecida en el artículo 64 fracción V de la presente Disposición, una vez que se validen los datos, el sistema permitirá descargar el Aviso de Datos de la UNE, el cual deberá colocarse en un lugar visible en la página principal, pantalla de inicio o acceso inicial, según sea el caso, cuya presentación visual debe tener una relación de contraste de al menos 7:1 y debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento para evitar distorsión del contenido, que sea de fácil acceso al público en general en su aplicación informática, interfaz, página de internet, o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital.

El Aviso de Datos de la UNE no podrá ser modificado, alterado, ni adicionado, debiendo conservar la calidad y resolución de origen.

Artículo 66.- La Institución Financiera deberá validar en cada Período de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12, fracción III de la presente Disposición, que la información que se encuentra en el REUNE está vigente y actualizada.

Artículo 67.- Todas las Instituciones Financieras deberán actualizar en el REUNE, la información prevista en el artículo 64 de la presente Disposición, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al evento que origine la actualización, indicando la fecha del evento y adjuntando la evidencia correspondiente; excepto aquellos eventos que se originen durante los Períodos de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12, fracción III de la presente Disposición, en cuyo caso el plazo para actualizar comenzará a contar una vez concluido el plazo de la validación.

Para el caso de que no se registre o actualice la información a que se refiere el párrafo anterior, dentro de los plazos establecidos en la presente Disposición, además de las Sanciones que resulten procedentes, se dará vista al consejo de administración o administrador único de la institución correspondiente.

Artículo 68.- Las Instituciones Financieras deberán conocer, captar, recibir y/o atender las Reclamaciones y Aclaraciones, por los Medios de Recepción y en los distintos Niveles de atención;



acusar de recibo por cualquier medio; asignar número de Folio de atención consecutivo e indicar el tiempo de respuesta o resolución a los Usuarios, el cual no podrá ser mayor para las Reclamaciones de 30 (treinta) días hábiles y para las Aclaraciones de 45 (cuarenta y cinco) días naturales.

Asimismo, deberán comunicar al Usuario la resolución o respuesta correspondiente por el Medio de Recepción o canal que éste haya indicado, o bien, por el que se presentó la Reclamación y/o Aclaración, debiendo estar razonada y adjuntando la documentación respectiva que sustente la respuesta emitida.

Además, las Instituciones Financieras deberán conocer, captar, recibir y/o atender las Consultas, por los Medios de Recepción y en los distintos Niveles de atención; asignar el número de Folio de atención consecutivo e indicar el tiempo de respuesta o resolución a los Usuarios, el cual no podrá ser mayor de 30 (treinta) días hábiles.

En el caso de brindar atención telefónica al Usuario, la Institución Financiera llevará una bitácora donde se deberán registrar y clasificar todas las llamadas en el rubro de Consulta, Reclamación o Aclaración según corresponda, asignando un Folio de atención consecutivo a cada llamada y especificando las fechas y horas de recepción de la misma y de atención al Usuario, así como el motivo de la llamada y sentido de la respuesta emitida por la Institución Financiera.

Artículo 69.- En todos los casos la Institución Financiera deberá llevar un registro de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, donde conste el Folio de atención consecutivo que se hubiera asignado; mismo que deberá proporcionarse al Usuario al momento de la atención; y deberán establecer políticas para la clasificación, Medios de atención o canal, Nivel de atención o contacto y registro de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones, de conformidad con la presente Disposición, precisando para el caso de Consultas que el Medio de Recepción o canal será aquél destinado para tal efecto, siempre que se haga del conocimiento del público en general.

Para el caso de Reclamaciones recibidas a través de la CONDUSEF, además del Folio de atención que se hubiera asignado por la Institución Financiera, deberá constar el folio asignado por la Comisión Nacional.

Artículo 70.- Las UNE deberán tener a disposición de la CONDUSEF los antecedentes de las Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones conocidas, captadas, recibidas y atendidas por cualquier Medio de Recepción o canal y en los distintos Niveles de atención, así como sus respectivas resoluciones por un período de 6 (seis) años.

Artículo 71.- Las Instituciones Financieras a través del Titular de la UNE, deberán reportar a la CONDUSEF un Informe Trimestral, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, por los medios que la CONDUSEF ponga a disposición de las Instituciones Financieras para tales efectos, y deberá contener respecto de las Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones, lo siguiente:

- I. Denominación o razón social, sector y, en su caso, el ramo al que pertenece la Institución Financiera;
- II. Trimestre a informar;
- III. Número de Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones;
- IV. Número de Folio de atención;



- V. Fecha de la Consulta, Reclamación y/o Aclaración;
- VI. Medio de Recepción o canal;
- VII. Nivel de atención o contacto;
- VIII. Productos y/o servicios;
- IX. Causas o motivos;
- X. Indicar si se trata de un posible robo de identidad;
- XI. Estado, el cual puede ser: pendiente o concluido. Para el caso en que las Instituciones Financieras registren en el REUNE asuntos con el estado de pendientes, éstos deberán concluirse antes del cierre del siguiente trimestre; y
- XII. La Entidad Federativa, Código Postal, Municipio o Alcaldía y en su caso Localidad, de la UNE o de la sucursal u oficina de atención al público, cuando las Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones, se hayan presentado ante éstas.

Para el caso en el que la recepción haya sido a través de alguna aplicación informática, interfaz, página de internet, Correo Electrónico, número telefónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; así como tratándose de las Consultas, Reclamaciones y/o Aclaraciones de las Instituciones de Tecnología Financiera, se deberá registrar, según el Medio de Recepción o canal, la Entidad Federativa, Municipio o Alcaldía y en su caso Localidad, y Código Postal, que permitan identificar la ubicación de su presentación.

Las Instituciones Financieras deberán registrar la información a que se refiere las fracciones VIII y IX del presente artículo, con base en el catálogo que se localiza en el REUNE, dependiendo de cada sector, cualquier cambio al catálogo se hará de su conocimiento con 30 días hábiles de antelación en la sección de avisos del REUNE y/o a través del SINE.

Para el caso de Reclamaciones y Aclaraciones, además deberán informar:

- I. Si el Usuario es una persona física o moral; tratándose de una persona física, deberá señalar el sexo y edad de la persona;
- II. Para los casos en los que las Reclamaciones y/o Aclaraciones tengan el estado de concluido, la información que permita identificar los datos de la resolución, consistente en la fecha de la resolución; fecha en la que se le notificó al Usuario y; sentido de la resolución, que puede ser: totalmente favorable al Usuario, parcialmente favorable al Usuario o desfavorable al Usuario;
- III. Informar si existe un importe monetario, y de ser el caso, señalar el monto reclamado o requerido; y
- IV. En su caso, el importe o cantidad abonada al Usuario y fecha en la que se abonó dicho importe.

Para el caso de Reclamaciones de las Instituciones de crédito, con un monto reclamado:

- I. El número de Folio de reclamación registrado en el reporte regulatorio relativo a la SERIE R27 RECLAMACIONES, que se entrega a la CNBV en términos de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, sus modificaciones o aquella que la sustituya.

Para el caso de que a la fecha de presentación del Informe Trimestral no se cuente con el número de folio a que se refiere el párrafo anterior, dicho folio deberá reportarse en el Informe Trimestral siguiente.



Artículo 72.- La CONDUSEF podrá solicitar a las Instituciones Financieras la información y/o documentación que sea necesaria para validar la información del REUNE, y realizar las acciones necesarias de supervisión, para corroborar la veracidad de los datos de la UNE registrados en el REUNE.

Artículo 73.- La CONDUSEF difundirá al público la información a que se refieren las fracciones IV y V del artículo 64 de la presente Disposición, a través de un directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios. Asimismo, podrá proporcionar dicha información en sus oficinas y Unidades de Atención a Usuarios y, enunciativa más no limitativamente, a través de los siguientes medios:

- I. Vía telefónica: 555340 0999 y 800 999 8080, o
- II. Por el Correo Electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

TÍTULO SEXTO DEL REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 74.- El RECA tiene como objetivo difundir al público en general los modelos de Contratos de Adhesión respecto de los productos y servicios financieros que las Entidades Financieras utilizan en la comercialización y formalización de los mismos.

Artículo 75.- Las Entidades Financieras deberán proporcionar en el RECA, la siguiente información y documentación:

- I. Tipo de operación;
- II. Nombre comercial del producto;
- III. Nombre comercial del subproducto;
- IV. Nombre comercial del servicio que ofertan al público;
- V. Términos de la contratación;
- VI. Características del producto, subproducto o servicio;
- VII. Si el Contrato de Adhesión requiere autorización; y
- VIII. Formatos de la documentación contractual consistentes en:
 - a) Contrato de Adhesión y sus anexos;
 - b) Carátula; y
 - c) Cualquier otro documento que forme parte y/o formalice el Contrato de Adhesión.

Artículo 76.- Las Entidades Financieras registradas en el SIPRES deberán inscribir en el RECA los modelos de sus Contratos de Adhesión, en un plazo de 10 (diez) días hábiles contado a partir de que las Instituciones Financieras hayan activado la CICI.

En caso de que las Entidades Financieras no utilicen Contratos de Adhesión deberán informar dicha situación a la CONDUSEF a través del RECA, dentro del término señalado en el párrafo que antecede. Lo anterior sin menoscabo de la facultad de supervisión que tiene la CONDUSEF para comprobar el no uso de Contratos de Adhesión.



Tratándose de nuevos Contratos de Adhesión, éstos deberán registrarse en el RECA previo a la celebración de operaciones de los productos y servicios financieros con los Usuarios.

La Publicidad, difusión, Promoción, ofrecimiento, uso, comercialización y/o celebración de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de productos o servicios financieros, sin registro en el RECA estará prohibido. El cumplimiento a lo anterior, se sancionará en términos del artículo 175 de la presente Disposición.

Artículo 77.- Las Entidades Financieras deben crear un registro por cada Contrato de Adhesión, el cual se tendrá por concluido cuando se haya completado la carga de todos los documentos que conformen el Contrato de Adhesión correspondiente, recepción que constará en el acuse que al efecto se emita.

Respecto al registro de Contratos Múltiples, bastará con que las Entidades Financieras inscriban una sola vez el mismo; sin embargo, deberán especificar con claridad los productos documentados en el Contrato Múltiple.

Artículo 78.- El Número de Registro está conformado por seis series numéricas, de acuerdo a lo siguiente:

Ejemplo: 0003-001-000055/01-00001-0416, en el que:

- 0003 Es el número identificador de la Entidad Financiera generado por la CONDUSEF.
- 001 Indica el tipo de producto o servicio.
- 000055 Se refiere al producto o servicio específico.
- 01 Corresponde a la versión del Contrato de Adhesión registrado.
- 00001 Es el número consecutivo que el RECA le asigna por año.
- 0416 Corresponde al mes y año de registro o actualización.

El Número de Registro completo y vigente deberá ser colocado en la documentación contractual correspondiente y coincidir con el Número de Registro plasmado en los documentos debe estar completo, vigente y coincidir con el número de inscripción del Contrato de Adhesión en el RECA.

Cuando la CONDUSEF identifique que un Contrato de Adhesión esté mal clasificado de acuerdo al producto o servicio a que se refiera, podrá solicitar a la Entidad Financiera su reclasificación.

Artículo 79.- En todo momento, la información contenida en los modelos de Contratos de Adhesión que estén dados de alta en el RECA, debe estar vigente y coincidir con los que la Entidad Financiera publicite, difunda, promocióne, ofrezca, use, comercialice y/o celebre, respecto de sus productos y servicios financieros, salvo los elementos de formato que correspondan a la presentación al público, siempre que no se altere el clausulado del Contrato de Adhesión.

Artículo 80.- El registro de un Contrato de Adhesión en el RECA no implica que éste se encuentre revisado y/o evaluado por la CONDUSEF, salvo aquellos señalados en las disposiciones de carácter general en materia de transparencia financiera que emita la CONDUSEF, que requieran de revisión y autorización previa para su registro.



Artículo 81.- El registro de los Contratos de Adhesión dentro del RECA, no eximirá la presentación física de la documentación, que sea requerida por la CONDUSEF en ejercicio de las atribuciones que le han sido conferidas.

CAPÍTULO II DE LAS ACTUALIZACIONES O MODIFICACIONES DE CONTRATOS

Artículo 82.- La actualización o modificación de la información y documentación registrada en el RECA, por las Entidades Financieras, se realizará por los siguientes motivos:

- I. Por necesidades de la propia Entidad Financiera;
- II. Por la implementación de un programa de autocorrección, o derivado de un procedimiento de supervisión, vigilancia, evaluación o inspección en el plazo señalado por la CONDUSEF; o
- III. Por reformas a las leyes y disposiciones que los regulen.

Tratándose de la fracción II, la Entidad Financiera deberá insertar en el apartado de observaciones, el oficio emitido por la Autoridad Competente y en el caso de la fracción III, deberá indicar los ordenamientos que hubieren sido modificados.

Artículo 83.- La CONDUSEF al ordenar la suspensión del uso de un Contrato de Adhesión, hará la anotación correspondiente en el RECA, a fin de que los Usuarios tengan conocimiento que dicha Entidad Financiera no podrá utilizar el Contrato de Adhesión respectivo a partir de la fecha de la suspensión para celebrar nuevas operaciones, y hasta en tanto no sea modificado y registrado nuevamente.

CAPÍTULO III DEL RECAS

Artículo 84.- El RECAS tiene como objetivo difundir al público en general los modelos de Contratos de Adhesión de Seguros respecto de los productos financieros que las Instituciones de Seguros utilizan en la comercialización y formalización de los mismos.

Artículo 85.- Las Instituciones de Seguros deberán proporcionar en el RECAS, la siguiente información y documentación:

- I. Tipo de operación;
- II. Ramo;
- III. Producto;
- IV. Nombre o nombres comerciales del seguro que ofertan al público;
- V. Términos de la contratación;
- VI. Características del producto; y
- VII. Los formatos de la documentación contractual consistente en:
 - a) Solicitud u oferta establecida en la Ley Sobre el Contrato de Seguro;
 - b) Póliza prevista en la Ley Sobre el Contrato de Seguro;
 - c) Condiciones generales y especiales de conformidad con la Ley sobre el Contrato de Seguro;
 - d) Folletos referidos en las disposiciones 15.7.2 y 24.3.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, emitida por la CNSF;



- e) En su caso, los endosos, cuyo objeto sea modificar el clausulado del formato del Contrato de Adhesión de Seguros, establecidos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas;
- f) Consentimientos individuales;
- g) Certificados individuales, y
- h) Cualquier otro documento que forme parte y/o formalice el Contrato de Adhesión de Seguros.

Artículo 86.- Una vez registrados ante la CNSF, las Instituciones de Seguros deberán registrar en el RECAS, los modelos de sus Contratos de Adhesión de Seguros, previamente a la comercialización del producto.

La CONDUSEF estará facultada para hacer del conocimiento a la CNSF el hecho de que una Institución de Seguros comercialice productos que no se encuentren registrados en el RECAS, a fin de que la misma determine lo que en derecho proceda, lo cual no eximirá, en su caso, de las Sanciones que la CONDUSEF imponga en virtud del referido incumplimiento.

En caso de que las Instituciones de Seguros no utilicen Contratos de Adhesión de Seguros, deberán informar dicha situación a la CONDUSEF a través del RECAS, por una sola vez, siempre y cuando no cambie dicha situación comercial, dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contado a partir de que sea otorgada su CICI.

Artículo 87.- Las Instituciones de Seguros deben crear un registro por cada producto de seguro que ofrezcan; una vez concluido éste, el RECAS generará el acuse correspondiente con el Número de Registro y con base en la información proporcionada.

En todo momento, la información contenida en los modelos de Contratos de Adhesión de Seguros que estén dados de alta en el RECAS, debe estar vigente y coincidir con la que la Institución de Seguros publicite, difunda, promocióne, ofrezca, use, comercialice y/o celebre, respecto de sus productos financieros, así como con el Número de Registro otorgado por la CNSF, salvo los elementos de formato que correspondan a la presentación al público asegurado, siempre que no se altere el clausulado del Contrato de Adhesión de Seguros.

Artículo 88.- El Número de Registro está conformado por seis series numéricas, el cual es independiente al que asigne la CNSF en términos de las disposiciones aplicables, de conformidad con lo siguiente:

Ejemplo: 0003-106-000055/01-00001-1107, en el que:

- PRIMERA: 0003 Es el número identificador de la Institución de Seguros generado por la CONDUSEF.
- SEGUNDA: 106 El primer dígito indica el tipo de operación, en el entendido de que el número 1 corresponderá a la operación de vida, el 2 a accidentes y enfermedades, el 3 a la operación de daños y 4 a pensiones, los siguientes dos dígitos indicarán el ramo al que pertenece.
- TERCERA: 000055 Se refiere al producto de seguro específico.
- CUARTA: 01 Corresponde a la versión del Contrato de Adhesión de Seguro registrado.
- QUINTA: 00001 Es el número consecutivo que el sistema le asigna por año.





SEXTA: 1107 Significa el mes y año de registro, actualización o cancelación.

Del Número de Registro otorgado por la CONDUSEF, las Instituciones Financieras deberán colocar en la documentación contractual, las dos series numéricas TERCERA y CUARTA, del anteriormente descrito, conforme a las siguientes especificaciones:

SIGLAS: /CONDUSEF;
TERCERA SERIE NUMÉRICA: 000055 Se refiere al producto de seguro específico; y
CUARTA SERIE NUMÉRICA: 01 Corresponde a la versión del Contrato de Adhesión de Seguro registrado.

Lo anterior deberá ser colocado de manera continua, después del Número de Registro otorgado por la CNSF, el cual se encuentra establecido dentro de la leyenda a que se refiere el numeral 4.1.15, de la Circular Única de Seguros y Fianzas, o el numeral que lo sustituya, quedando de la siguiente manera:

Ejemplo: CNSF-S0048-0204-2015/CONDUSEF-000055-01

Las series numéricas descritas, deberán ser colocadas en el Contrato de Adhesión de Seguros, de conformidad con lo establecido en las disposiciones de carácter general que emita la CONDUSEF en materia transparencia financiera.

Artículo 89.- El registro de los Contratos de Adhesión de Seguros dentro del RECAS, no eximirá la presentación física de la documentación, que sea requerida por la CONDUSEF en ejercicio de las atribuciones que le han sido conferidas.

Artículo 90.- El registro de un Contrato de Adhesión de Seguro en el RECAS no implica que éste se encuentre revisado y/o evaluado por la CONDUSEF.

En caso de que la CONDUSEF, derivado del ejercicio de las atribuciones de evaluación conferidas, detecte que las Instituciones de Seguros utilizan Contratos de Adhesión de Seguros que no coincidan con aquellos registrados en el RECAS, no estén registrados, no tengan completo el número o no esté actualizado, en términos del segundo párrafo del artículo 87 de la presente Disposición, ello no conllevará a la nulidad del acto jurídico que los mismos documenten; Con independencia de las sanciones que corresponda imponer a la CONDUSEF, ésta estará facultada para hacer del conocimiento este hecho a la CNSF, a fin de que la misma determine y sancione lo que en derecho proceda.

CAPÍTULO IV

DE LAS ACTUALIZACIONES O MODIFICACIONES DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SEGUROS

Artículo 91.- La actualización o modificación de los Contratos de Adhesión de Seguros o cualquiera de los documentos contractuales registrados en el RECAS por las Instituciones de Seguros, sólo se realizará por los siguientes motivos:

- I. Por necesidades de operación y a solicitud de la propia Institución de Seguros;
- II. Por la conclusión de un plan de regularización, por la implementación de un programa de autocorrección o derivado de un procedimiento de supervisión, vigilancia o evaluación, en el plazo señalado por la CNSF o la CONDUSEF, según corresponda; y



III. Por reformas a las leyes y disposiciones que los regulen.

Tratándose de la fracción II, la Institución de Seguros deberá insertar en el apartado de observaciones el oficio emitido por la Autoridad Competente y en el caso de la fracción III, deberá indicar los ordenamientos que hubieren sido modificados.

Artículo 92.- La CONDUSEF suspenderá el registro del Contrato de Adhesión de Seguro en el RECAS, cuando la CNSF le informe que el mismo ha sido revocado en el ejercicio de sus atribuciones.

CAPÍTULO V DE LA BAJA EN LOS REGISTROS RECA Y RECAS

Artículo 93.- Las Entidades Financieras deberán dar de baja en el RECA el registro de los Contratos de adhesión de sus productos y servicios en un término de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de que se presentó el evento, cuando:

- I. Se revoque la autorización para operar como tal;
- II. Esté sujeta a un procedimiento de transformación para dejar de ser Entidad Financiera;
- III. Se encuentre en proceso de disolución o liquidación;
- IV. La CONDUSEF ordene la baja en ejercicio de sus atribuciones de supervisión; o
- V. Deje de ofrecer el producto, o deje de utilizar el Contrato de Adhesión, siempre y cuando ya no cuente con contratos vigentes.

La Entidad Financiera que deje de ofrecer el producto, o deje de utilizar el Contrato de Adhesión, deberá dar aviso al RECA a más tardar al tercer día hábil siguiente a aquel en que deje de ofertarlo, y se le colocará la leyenda "Este contrato ya no se ofrece por la Entidad Financiera".

Las Entidades Financieras deberán mantener los registros vigentes de los Contratos de Adhesión que utilicen para celebrar sus operaciones con el público, en caso contrario se harán acreedoras a las Sanciones correspondientes.

La baja del registro de algún Contrato de Adhesión, no afecta la validez del mismo, ya que sus efectos legales concluyen al término de la vigencia del producto o servicio contratado; por lo que, dichos Contratos de Adhesión podrán ser consultados en la sección historial ubicada en el RECA.

Las Entidades Financieras no podrán dar de baja en el RECA, los Contratos de Adhesión que estando vigentes se les haya iniciado un procedimiento de supervisión por parte de la CONDUSEF, hasta en tanto éste no concluya.

En caso de que la CONDUSEF detecte en el ejercicio de sus funciones, que la Entidad Financiera no dio de baja en el RECA los Contratos de Adhesión, dentro del término establecido en el primer párrafo de este artículo, éstos serán dados de baja por la CONDUSEF a la conclusión de dicho término, identificando el Estatus de Registro en el que se ubique la Entidad Financiera.

Artículo 94.- Las Instituciones de Seguros deberán dar de baja en el RECAS el registro de los Contratos de Adhesión de Seguro, sus productos y servicios en un término de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que se presentó el evento, cuando:



- I. Dejen de operar un determinado ramo;
- II. Deje de ofrecer el producto, o deje de utilizar el Contrato de Adhesión de Seguros, siempre y cuando ya no cuente con contratos vigentes;
- III. Se les revoque la autorización para operar como Institución de Seguros;
- IV. Se sometan a un procedimiento de disolución o liquidación; o
- V. Por cualquier causa dejen de operar como tales.

La CONDUSEF hará la anotación correspondiente en el RECAS al detectar que una Institución de Seguros se ubica en alguno de los supuestos del párrafo que antecede, a fin de que los Usuarios tengan conocimiento que dicha Institución de Seguros dejará de operar sus productos.

La baja de registro de algún Contrato de Adhesión de Seguro, no afecta la validez de los contratos celebrados, ya que seguirán surtiendo efectos legales a los Usuarios hasta el fin de la vigencia de los mismos, sin embargo, dichos Contratos de Adhesión de Seguros serán susceptibles de consulta en una sección histórica dentro del RECAS.

En caso de que la CONDUSEF detecte que la Institución de Seguros no dio de baja en el RECAS, el registro de los Contratos de Adhesión de Seguros que ya no comercializa, en el término señalado en el primer párrafo de este artículo, modificará su situación en el RECAS, para que sean susceptibles de consulta en la sección histórica dentro del RECAS.

Las Instituciones de Seguros no podrán dar de baja en el RECAS, los Contratos de Adhesión de Seguros que estando vigentes se les haya iniciado un procedimiento de supervisión por parte de la CONDUSEF, hasta en tanto éste no concluya.

TÍTULO SÉPTIMO DEL RESBA

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 95.- El RESBA tiene como objetivo difundir al público en general la prima de tarifa total de productos de seguro con coberturas básicas estandarizadas, a fin de promover y fortalecer la cultura del seguro.

Artículo 96.- El Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros se realizará exclusivamente a través del RESBA, utilizando la CICI o la CIC con independencia de que se presenten físicamente los documentos que, en su caso, sean requeridos por la CONDUSEF.

Artículo 97.- Las Instituciones de Seguros deberán registrar por producto en el RESBA la información sobre las primas de tarifa total de productos básicos estandarizados de seguros, conforme los productos registrados en el RECAS y de acuerdo con las operaciones y ramos que tienen autorizados, respecto a las coberturas a que se refiere el artículo 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, siendo las siguientes:

- I. Fallecimiento, en la operación de vida;
- II. Accidentes personales, en la operación de accidentes y enfermedades;
- III. Gastos médicos, en la operación de accidentes y enfermedades;



- IV. Salud, en la operación de accidentes y enfermedades;
- V. Salud dental, en la operación de accidentes y enfermedades; y
- VI. Responsabilidad civil, en el ramo de automóviles.

Para efectos de la presente Disposición, la prima de tarifa total deberá incluir el I.V.A., los recargos, gastos administrativos o cualquier otro gasto a cargo del Usuario, de tal manera que el Usuario tenga la certeza de que el dato que le muestre el RESBA y la prima que le cobre la Institución de Seguros, sea la misma. Lo anterior, no implica que, en el recibo de pago de prima correspondiente, no se desglosen los distintos costos que la conforman.

Artículo 98.- Con el propósito de conocer los beneficios que generan los seguros básicos estandarizados por operación y ramo, se deberá informar mensualmente a través del RESBA el número de pólizas comercializadas, así como el número de las vigentes a dicha fecha, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente a que se reporte.

CAPÍTULO II DE LA BAJA

Artículo 99.- Cuando a la Institución de Seguros se le revoque la autorización, esté sujeta a un procedimiento de transformación, disolución, liquidación o bien deje de ofertar alguna de las operaciones o ramos señalados en el presente Título, deberá dar de baja en el RESBA las primas de tarifas de productos básicos estandarizados de seguros, a más tardar al tercer día hábil siguiente a aquel en que deje de ofertarlo, señalando la causa de dicha baja.

En caso de que la CONDUSEF detecte, en el ejercicio de sus atribuciones, que una Institución de Seguros se ubica en alguno de los supuestos referidos en el párrafo que antecede, hará la anotación correspondiente en el RESBA, a fin de que los Usuarios tengan conocimiento de que dicha Institución de Seguros dejará de operar los seguros básicos estandarizados.

La baja de las primas de tarifas de productos básicos estandarizados de seguros en el RESBA, no afecta la validez de los contratos celebrados, ya que seguirán surtiendo efectos legales a los Usuarios hasta el fin de la vigencia de los mismos.

TÍTULO OCTAVO DEL RECO

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 100.- El presente Título le es aplicable a las siguientes Entidades Financieras, SOFOM ENR, Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito, por lo que para efectos de este Título las referencias a Entidades Financieras se entenderán realizadas éstas.

El RECO tiene como objetivo difundir al público en general las Comisiones que cobran las Entidades Financieras por los productos y servicios que ofrecen, sus respectivas modificaciones, y por la información respecto a la Cartera Total de Crédito, tanto Vigente como Vencida, y el Número de Contratos.



Dicha información debe ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del RECO, utilizando la CICI o la CIC, proporcionada por la CONDUSEF.

Artículo 101.- Para efectos del artículo anterior, las Entidades Financieras, a través del RECO deberán:

- I. Registrar las Comisiones que cobran las Entidades Financieras y la Cartera Total Vigente y Vencida, y Número de Contratos de las mismas; e
- II. Informar y difundir las Comisiones registradas, sus modificaciones y la Cartera Total con que operan las Entidades Financieras;

La CONDUSEF podrá formular Observaciones y, en su caso, ejercer el Veto sobre las solicitudes de registro o modificación a las Comisiones que no reúnan las características señaladas en la presente Disposición.

CAPÍTULO II DE LAS PROHIBICIONES EN COMISIONES

Artículo 102.- Las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones por importes mayores a los registrados, así como registrar Comisiones por los siguientes conceptos:

- I. Por pago tardío de un Crédito, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo período; en tal caso, se deberá precisar en el contrato respectivo, cuándo se cobra el interés moratorio y cuándo la Comisión respectiva;
- II. Por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito si durante el mismo período se cobra una Comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente;
- III. Por las gestiones que las Entidades Financieras realicen para que se proceda a la cancelación de la hipoteca ante el Registro Público de la Propiedad, con excepción de los impuestos o pago de derechos, cuando corresponda, así como para el registro de las prendas o garantías ante Fedatario Público o Notario Público;
- IV. Comisiones cuyo importe se determine utilizando una de varias operaciones o fórmulas de cálculo en relación con Créditos, salvo que la Comisión que se cobre sea la más baja;
- V. Por la cancelación de una o varias tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de Crédito ni, en su caso, por la rescisión del contrato de apertura de Crédito revolvente correspondiente;
- VI. Por la recepción del pago periódico total o parcial de Créditos otorgados por la misma Entidad Financiera, en las ventanillas de sus sucursales, a través de sus cajeros automáticos, de transferencias electrónicas de fondos, ni por domiciliación, excepto las que cobren otras entidades, instituciones de crédito o empresas con las que se tengan celebrados contratos para la recepción de dichos pagos;
- VII. Por el incumplimiento del pago periódico de un Crédito, salvo que la Comisión no exceda del monto que resulte menor de:
 - a) El importe de dicho incumplimiento; y
 - b) El importe que la institución de crédito determine y registre en la CONDUSEF.
- VIII. Por pago tardío, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando por causas imputables a la Entidad Financiera ésta no haya acreditado el pago de algún Crédito en términos de lo previsto en la Circular 22/2008 emitida por el Banco de México, sus



modificaciones o aquella que la sustituya, la cual establece las fechas en las que deben acreditarse los pagos dependiendo del medio que se haya utilizado para hacerlos;

- IX. Por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en Créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como en Créditos personales de liquidez sin garantía real;
- X. Por operaciones de transferencia de fondos y domiciliación por una Entidad Financiera distinta a la originadora de la operación;
- XI. En el caso de devoluciones de transferencias de fondos y domiciliación, la Comisión no podrá exceder del importe que, en su caso, se haya cobrado al Usuario por su emisión;
- XII. Por la cancelación de la domiciliación del pago de bienes y servicios;
- XIII. Por retiros de efectivo y consultas de saldo en sus oficinas o sucursales, así como por consulta de saldo en ventanilla;
- XIV. Por recibir y abonar recursos en las cuentas de depósito de sus Usuarios, a través de las ventanillas de sus sucursales y de los cajeros automáticos de las propias Entidades Financieras;
- XV. Por la devolución, por cualquier causa, de cheques que hayan recibido como medio de pago de algún Crédito del cual sean acreedoras;
- XVI. En ningún caso podrán cobrarse comisiones a un cliente, por haber depositado en su cuenta, cheques que sean devueltos por cualquier causa;
- XVII. Tratándose de órdenes de transferencia de fondos, las Entidades Financieras no podrán cobrar comisiones diferenciadas en función del monto de las transferencias que le soliciten sus clientes;
- XVIII. Las Entidades Financieras no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento generador del cargo. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine la CONDUSEF tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera;
- XIX. Que inhiban la movilidad, migración o portabilidad de los Usuarios de una Entidad Financiera a otra; y
- XX. Las Entidades Financieras no podrán cobrar Comisiones que no se vinculen directamente con un producto o a un servicio prestado al Usuario, o con una operación que éste haya realizado.

El incumplimiento a dichas prohibiciones dará lugar a las sanciones establecidas en el artículo 175 de la presente Disposición.

CAPÍTULO III DE LAS AUTORIZACIONES Y OBSERVACIONES

Artículo 103.- La CONDUSEF autorizará el uso o registro de una Comisión o su modificación cuando la Entidad Financiera acredite la procedencia del mismo. La Comisión se considera autorizada cuando se encuentre visible al público en el RECO.

Artículo 104.- La Entidad Financiera que considere no estar obligada a dar cumplimiento a la presente Disposición, por lo que se refiere al registro de Comisiones, deberá informar de ello a la CONDUSEF a través del RECO, apercibida de que en caso de incurrir en falsedad de información se aplicará la sanción correspondiente de conformidad a la normativa aplicable.



En el caso de que las Entidades Financieras no tengan Comisiones que registrar porque no operan mediante Contratos de Adhesión o porque sus productos no prevén Comisión alguna, a través del RECO, deberán generar el comprobante de no registro de Comisiones. Para cada producto que no prevé Comisiones, se debe indicar “*este contrato no prevé comisión alguna*”.

Artículo 105.- Las Observaciones que realice la CONDUSEF respecto a la solicitud de registro, modificación o uso de una Comisión, se sujetarán a lo siguiente:

- I. Que la Comisión no cumpla con la normativa vigente;
- II. Que no se justifique la creación o modificación de la Comisión;
- III. Que la Comisión derive de conceptos ajenos a las operaciones registradas en el Contrato de Adhesión;
- IV. Las Entidades Financieras no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine la CONDUSEF tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera;
- V. Que su importe sea notoriamente excesivo en relación a las Comisiones del mercado por el mismo sector, tipo de Crédito y concepto;
- VI. Que inhiban la movilidad, migración o portabilidad de los Usuarios de una Entidad Financiera a otra; o
- VII. Que la Comisión no se vincule con un servicio prestado al Usuario, o a una operación que éste haya realizado.

Artículo 106.- Las Observaciones que la CONDUSEF formule respecto de alguna Comisión según lo establecido en el artículo anterior, se harán llegar a la Entidad Financiera, a través del RECO, en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya solicitado el registro de la Comisión o de la modificación correspondiente.

En caso de solicitudes por nuevos conceptos, el plazo no será mayor a 45 (cuarenta y cinco) días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud.

Artículo 107.- Las Observaciones contendrán los siguientes datos:

- i. El nombre de la Entidad Financiera;
- ii. La fecha en que se realizó la solicitud del registro o modificación de la Comisión;
- iii. Los motivos que generan la Observación; y
- iv. La indicación de que la Entidad Financiera cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la Observación, para responder cuáles son los motivos y las razones que sustentan el cobro de la Comisión o su modificación. Durante este periodo las Observaciones realizadas a una Comisión no serán publicadas en ningún medio.

En caso de no recibir la respuesta en el plazo citado en la fracción IV de este artículo, la CONDUSEF podrá ordenar la modificación de las Comisiones ya registradas.

Artículo 108.- Las Entidades Financieras que, dentro del plazo establecido en el artículo anterior, justifiquen y atiendan satisfactoriamente las Observaciones realizadas por la CONDUSEF a las Comisiones, dentro del plazo establecido en el artículo anterior, se considerarán autorizadas y por lo tanto se publicarán sin las Observaciones efectuadas.



De lo contrario, las Comisiones en cuestión no estarán autorizadas para su publicación.

Si las Observaciones a las solicitudes de Comisiones o a sus modificaciones no se atienden dentro del plazo establecido en el artículo anterior y la CONDUSEF no cuenta con una solicitud para publicarlas con Observaciones, serán eliminadas y en su caso, la Institución Financiera tendrá que volver a registrarlas.

Artículo 109.- Cuando las Entidades Financieras soliciten el registro de alguna Comisión o modificación no autorizadas con anterioridad, o se encuentren en los supuestos del artículo 105 de la presente Disposición, la CONDUSEF podrá ejercer el Veto de manera unilateral, respecto a la solicitud de las Entidades Financieras.

Artículo 110.- La CONDUSEF podrá solicitar la eliminación de Comisiones a las Entidades Financieras en cualquier momento, cuando no cumplan con la normativa aplicable.

CAPÍTULO IV

DEL REGISTRO, LAS ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES DE COMISIONES

Artículo 111.- El RECO representa el único medio oficial para el registro de las Comisiones que las Entidades Financieras cobran a sus clientes por los productos y servicios que ofrecen; asimismo es el único medio para registrar los datos de Cartera Total, Vigente y Vencida, así como el Número de Contratos tratándose de SOFOM E.N.R.

La CONDUSEF podrá solicitar estados financieros auditados para efectos de comprobar el adecuado registro y valor de la composición de la Cartera Total, Vigente y Vencida, así como de los ingresos por las Comisiones.

Artículo 112.- Las Entidades Financieras son responsables del cálculo correcto de las Comisiones que registren en el RECO y, de los datos de la Cartera Total, Vigente y Vencida, así como el Número de Contratos.

Artículo 113.- Las Entidades Financieras deben, al momento de inscribir una Comisión en el RECO, considerar lo siguiente:

- I. Registrar o modificar, cuando ésta represente un incremento, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que entren en vigor, o en su caso, a la fecha en que surta efecto el aumento;
- II. Actualizar, cuando ésta represente una disminución, con al menos 2 (dos) días naturales de anticipación a la fecha en que entren en vigor; y
- III. Cualquier registro de una Comisión, se entenderá como una mera solicitud, por lo que será necesario tomar en cuenta el plazo de 15 (quince) días hábiles que la CONDUSEF tiene para autorizarla, o bien, observarla, o de ser el caso ejercer el Veto.

En el caso de que el concepto de alguna Comisión no se encuentre contemplado dentro del catálogo del RECO, la Entidad Financiera deberá consultar a la CONDUSEF, a través del RECO, la procedencia del registro, y ésta en un término de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles determinará su procedencia.



Artículo 114.- Las Comisiones que las Entidades Financieras cobren por los productos y servicios financieros que ofrezcan y que se indiquen, de ser el caso, en los Contratos de Adhesión, carátulas, estados de cuenta, Publicidad, página web, folletos, así como cualquier otro medio, con los que la Entidad Financiera publicite, difunda, promocióne, ofrezca, use, comercialice y/o celebre, respecto de sus productos y servicios financieros, deben corresponder con las que las Entidades Financieras tengan registradas en el RECO.

CAPÍTULO V **DEL REGISTRO DE LA CARTERA TOTAL, VIGENTE Y VENCIDA**

Artículo 115.- Las SOFOM, E.N.R., las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito, deben registrar en el RECO, de manera mensual, la Cartera Total, Vigente y Vencida, así como Número de Contratos, aun cuando no hubieran iniciado operaciones, o no hubieran tenido operaciones durante el periodo a reportar.

Las correcciones a la Cartera Total, Vigente y Vencida, así como Número de Contratos podrán llevarse a cabo, a través del RECO, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- I. Sólo se podrán hacer correcciones a las cifras de Cartera Total, Cartera Vigente y Cartera Vencida, así como a el Número de Contratos correspondiente a cada una de ellas, celebrados durante el mes inmediato anterior;
- II. La corrección de cifras se podrá llevar a cabo en una sola ocasión para dicho mes, por lo que, una vez corregidas las cifras, éstas no se podrán volver a modificar; y
- III. Cuando no se haya llevado a cabo el registro oportuno de las cifras de Cartera Total, Vigente y Vencida, así como Número de Contratos, se podrán hacer los registros extemporáneos durante los siguientes 5 (cinco) días hábiles al vencimiento del Periodo de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12 de la presente Disposición, lo cual no eximirá en su caso de las Sanciones que la CONDUSEF imponga por dicho incumplimiento.

Toda omisión del registro mensual de Cartera Total, Vigente y Vencida, así como Número de Contratos, será considerada como un incumplimiento de la SOFOM E.N.R., las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito, a las obligaciones establecidas en la presente Disposición, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la LPDUSF.

La información a que se refiere el presente Capítulo, deberá ser proporcionada por la SOFOM, E.N.R., las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito, en cumplimiento a sus obligaciones previstas en los artículos 53 y 92 Bis 1 de la LPDUSF.

En caso de que las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las uniones de crédito, no proporcionen la información relativa a su Cartera Total, Vigente y Vencida a través del RECO, la misma será obtenida por la CONDUSEF en los registros que mantenga la CNBV, sin perjuicio de las Sanciones que corresponda imponer por dichos incumplimientos.



Sin perjuicio de lo anterior, y en cualquier momento, la CONDUSEF podrá solicitar la información necesaria para corroborar que el registro al que se hace referencia en este artículo sea veraz, oportuno y fidedigno.

TÍTULO NOVENO DEL REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Artículo 116.- El REDECO tiene como objeto integrar la información relativa a los Despachos de Cobranza contratados por las Instituciones Financieras, así como las Quejas que los Usuarios presenten en contra de éstos.

CAPÍTULO I DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 117.- El cumplimiento de las obligaciones relativas a proporcionar información en el REDECO, se realizará a través de la API que para tal efecto habilite la CONDUSEF, en los términos y plazos establecidos en el presente Título.

Las Entidades Financieras que, por su infraestructura, capacidad económica y ubicación geográfica, no les sea posible habilitar la API, podrán solicitar a la CONDUSEF autorización para no habilitar y usar la API para el intercambio de información en el REDECO.

En caso de problemas técnicos que presente la API que imposibiliten su uso de forma generalizada, se deberá seguir el procedimiento para la carga de información por parte de las Entidades Financieras directamente en el REDECO, en los términos y plazos establecidos en el presente Título.

Las características generales de la API para el cumplimiento de las obligaciones en el REDECO se difundirán a través del PUR.

Artículo 118.- Las Entidades Financieras registradas en el SIPRES, deberán registrar en el REDECO la información de los Despachos de Cobranza contratados por éstas, o en su caso, señalar que no cuentan con éstos.

Artículo 119.- Las Entidades Financieras respecto de los Despachos de Cobranza contratados por éstas, deberán registrar en el REDECO, los siguientes datos:

- I. Nombre, denominación o razón social;
- II. Nombre de los socios y representantes legales, tratándose de personas morales;
- III. Registro Federal de Contribuyentes;
- IV. Domicilio fiscal;
- V. Teléfonos y Correos Electrónicos utilizados para realizar sus gestiones;
- VI. Correo Electrónico;
- VII. En su caso, página electrónica o de internet; y
- VIII. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.

Artículo 120.- Las Entidades Financieras al momento de su registro, deberán remitir a través del REDECO el contrato de prestación de servicios con el Despacho de Cobranza y la cédula de identificación fiscal del Registro Federal de Contribuyentes de éste.



Las Entidades Financieras deben garantizar que los contratos de prestación de servicios que suscriban con los Despachos de Cobranza se apeguen a lo establecido en los artículos 127 y 132 siguientes.

Artículo 121.- Tratándose de la información que se pone a disposición en sucursales, las Entidades Financieras deberán contar, además, con un aviso de forma permanente y visible, mediante la utilización de carteles, pantallas informativas o cualquier otro medio semejante, y para ello el sistema permitirá descargar el aviso, el cual deberá ser colocado en los lugares de mayor afluencia o tránsito de Usuarios, permitiendo ser visible y de fácil acceso al público en general, en todas sus sucursales u oficinas de atención al público, con la siguiente información:

- a) Denominación o Razón Social y en su caso, nombre comercial y logotipo de la Institución Financiera;
- b) Nombre de los Despachos de Cobranza que gestionan su cartera;
- c) Horarios en los que se realizan las gestiones de Cobranza;
- d) La indicación de que los convenios de pago y los pagos por recuperación sólo pueden ser celebrados y recibidos directamente por la Entidad Financiera;
- e) La indicación de que los Despachos de Cobranza solo pueden negociar los convenios de pago;
- y
- f) El lugar en el que se pueden consultar dentro de la sucursal, establecimiento o medio electrónico, los datos de los Despachos de Cobranza.

En caso de que la Institución Financiera cuente con sucursales u oficinas de atención al público cuyas dimensiones supere los 200 metros cuadrados y en consecuencia permitan colocar el aviso impreso, este podrá ser descargado del sistema y deberá ser impreso a color, en un tamaño no menor a 90 cm por 60 cm y ser colocado en los lugares de mayor afluencia o tránsito de Usuarios, permitiendo ser visible y de fácil acceso al público en general.

Las Instituciones de Tecnología Financiera y las Instituciones Financieras que no tengan sucursales u oficinas de atención al público, cuando la normatividad aplicable se los permita deberán poner a disposición de los Usuarios la información prevista en este artículo a través de la aplicación informática, interfaz, página de internet, o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital, a través de un aviso que deberá colocarse en un lugar visible en la página principal, pantalla de inicio o acceso inicial, según sea el caso, que sea de fácil acceso al público en general, cuya presentación visual debe tener una relación de contraste de al menos 7:1 y debe poder ajustarse sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento para evitar distorsión del contenido.

Artículo 122.- Las Entidades Financieras deben recibir, registrar y tramitar, a través de los medios que establezca para conocer, captar, recibir y/o atender las Quejas que les sean presentadas directamente o por cualquier medio, o las que le remita la CONDUSEF relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza contratados por éstas o en su caso aquellas en las que se identificó únicamente a la Entidad Financiera, y responderlas en un plazo que no exceda de 10 (diez) días hábiles a partir de su recepción.

La respuesta que brinde la Entidad Financiera a la Queja que le fue remitida por la CONDUSEF a través del REDECO, deberá ser proporcionada a través del mismo registro, asimismo en el REDECO



la Entidad Financiera deberá informar a la CONDUSEF por separado a la respuesta que se brinde a la Queja, el número y tipo de penalizaciones impuestas a los Despachos de Cobranza, de ser el caso.

Para atender como favorable una Queja, la Entidad Financiera deberá cerciorarse que ha cesado la causa que la originó. Lo que deberá acreditar ante la CONDUSEF, con el requerimiento al Despacho de Cobranza y la respuesta de éste, respecto del cese de las acciones de Cobranza.

Artículo 123.- Las Entidades Financieras deben supervisar que las actividades de Cobranza realizadas por los Despachos de Cobranza contratados por éstos se apeguen a lo establecido en los artículos 127 y 132 de la presente Disposición.

Artículo 124.- Las Entidades Financieras deben rendir a la Comisión Nacional mensualmente a través del REDECO, durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente al mes que se reporta, un Informe de las Quejas que conozcan, capten, reciban y/o atiendan directamente o por cualquier Medio de Recepción o canal, relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza, que contenga lo siguiente:

- I. Denominación o razón social, sector y, en su caso, el ramo al que pertenece la Entidad Financiera;
- II. Mes a informar;
- III. Número de Quejas;
- IV. Número de folio;
- V. Fecha de la Queja;
- VI. Medio de Recepción o canal;
- VII. Nivel de atención o contacto;
- VIII. Productos y/o servicios;
- IX. Causas de la Queja;
- X. Indicar si se trata de un posible robo de identidad, cuando así lo hayan identificado al momento de rendir el informe;
- XI. Estado, el cual puede ser: pendiente o concluido. Para el caso en que las Entidades Financieras registren en el REDECO asuntos con el estado de pendientes, éstos deberán concluirse antes del cierre del siguiente mes y así reportarlo el mes siguiente;
- XII. La Entidad Federativa, Código Postal, Municipio o Alcaldía y en su caso Localidad, de la UNE o de la sucursal u oficina de atención al público, cuando las Quejas se hayan presentado ante éstas.

Para el caso en el que la recepción haya sido a través de alguna aplicación informática, interfaz, página de internet, Correo Electrónico, número telefónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital; así como tratándose de las Quejas de las Instituciones de Tecnología Financiera, se deberá registrar la Entidad Federativa, Municipio o Alcaldía y en su caso Localidad, y Código Postal, que permitan identificar la ubicación de su presentación.

- XIII. Las Entidades Financieras deberán registrar la información a que se refiere las fracciones VIII y IX del presente artículo, con base en el catálogo que se localiza en el REDECO, dependiendo de cada sector, cualquier cambio al catálogo se hará de su conocimiento con 30 días hábiles de antelación en la sección de avisos del REDECO y/o a través del SINE;
- XIV. Si el Usuario es una persona física o moral; tratándose de una persona física, deberá señalar el sexo y edad de la persona;



- XV. Para los casos en los que las Quejas tengan el estado de concluido, la Información que permita identificar los datos de la resolución, consistente en la fecha de la resolución; fecha en la que se le notificó al Usuario y, sentido de la resolución, que puede ser: totalmente favorable al Usuario, parcialmente favorable al Usuario o desfavorable al Usuario; y
- XVI. Número y tipo de penalización impuesta a los Despachos de Cobranza por las Instituciones Financieras.

Artículo 125.- Las Entidades Financieras deben tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos, así como mantener a disposición de la CONDUSEF, en tanto se concluyen las acciones de Cobranza.

Artículo 126.- Las Entidades Financieras deben recibir y suscribir, en los medios establecidos en los contratos de prestación de servicios de los Despachos de Cobranza contratados por éstas, los acuerdos de pago, negociación o reestructuración de los Créditos, préstamos o financiamientos a los que lleguen los Despachos de Cobranza con los Deudores.

Artículo 127.- Las Entidades Financieras al contratar Despachos de Cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus Créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a lo siguiente:

- I. Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, así como los datos de localización del Deudor, antes de establecer el primer contacto;
- II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:
 - a) Nombre, denominación o razón social, domicilio y número telefónico del Despacho de Cobranza;
 - b) Nombre de las personas que realizan la Cobranza;
 - c) Nombre de la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;
 - d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;
 - e) Monto del adeudo y fecha de cálculo;
 - f) Requisitos, términos y condiciones para liquidar el adeudo;
 - g) Domicilio, Correo Electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las Quejas por malas prácticas de Cobranza; y
 - h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento.
- III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;
- IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 8:00 a 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;
- V. Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los Créditos, préstamos o financiamientos; indicando los requisitos, términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato, incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con



- referencia al número de Crédito de que se trate, o en su caso, señalar de forma específica las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que habrá de realizarse el pago del adeudo;
- VI. Entregar a la Entidad Financiera, a través de los medios pactados, los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;
 - VII. Abstenerse de llevar a cabo los actos a que se refiere el artículo 132 de la presente Disposición; y
 - VIII. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en el presente artículo, deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las Entidades Financieras suscriban con los Despachos de Cobranza.

Las Entidades Financieras, en su caso, podrán tomar como base las disposiciones del presente artículo, para realizar por su cuenta las gestiones de Cobranza, sin perjuicio de la supervisión que deberán realizar a sus Despachos de Cobranza, en cumplimiento a lo establecido en este artículo.

Artículo 128.- Los contratos de cesión o venta de cartera que suscriban las Entidades Financieras con cualquier persona física o moral, salvo las previstas en el artículo 93, párrafo segundo de la Ley de Instituciones de Crédito, deberán incluir como obligación a cargo de los cesionarios o adquirentes, lo establecido en el artículo 127 de la presente Disposición, sin que exista responsabilidad para la Entidad Financiera del incumplimiento de la cesionaria o adquirente.

Asimismo, en la cesión o venta de cartera se deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en su caso la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 129.- Las Entidades Financieras podrán obtener su baja, cuando:

- I. Se encuentren en alguno de los Estatus de Registro señalados en las fracciones II, IX o X del artículo 33 de la presente Disposición; o
- II. Dejen de ser Institución Financiera.

Para lo cual, las Entidades Financieras deberán:

- I. Informar a la CONDUSEF, a través del REDECO, el motivo de la baja, dentro del período de actualización;
- II. Dar de baja la información correspondiente a los Despachos de Cobranza registrados y generar los acuses correspondientes; y
- III. Atender la totalidad de las Quejas remitidas a través del REDECO.

CAPÍTULO II DE LAS ACTUALIZACIONES

Artículo 130.- Las Entidades Financieras deben actualizar mensualmente a través del REDECO, durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la presente Disposición, los datos a que se refiere el artículo 119 de la presente Disposición, y



tenerlos a disposición de sus Usuarios a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos, para que puedan identificar y localizar a los Despachos de Cobranza.

La actualización de los contratos de prestación de servicios que celebren las Entidades Financieras con los Despachos de Cobranza y de la cédula de identificación fiscal del Registro Federal de Contribuyentes de éstos, deberá realizarse dentro de los 5 (cinco) días hábiles, siguientes a que se hubiera modificado el contrato; o en su caso, el Registro Federal de Contribuyentes.

Cuando exista algún cambio a los datos del Despacho de Cobranza registrado como son: domicilio fiscal, teléfonos, Correo Electrónico y página electrónica, la Institución Financiera deberá llevar a cabo la actualización correspondiente en el REDECO, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a aquél en que se realizó el cambio.

Cuando las Entidades Financieras que se encuentren registrada en el REDECO contraten algún Despacho de Cobranza, deberán registrar y remitir la información a que se refieren el artículo 119 de la presente Disposición, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la contratación; lo anterior sin perjuicio de las demás obligaciones que se tengan en términos de esta Disposición.

Artículo 131.- Las Entidades Financieras que no cuenten con Despachos de Cobranza deberán ingresar al REDECO para informar dicha situación. En tal caso, deberán obtener su alta y se sujetarán a la presente Disposición.

En el caso de que la información de los Despachos de Cobranza se mantenga sin cambios, se deberá llevar a cabo la validación correspondiente dentro de los 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente, en términos del artículo 130 de la presente Disposición.

En caso de no haberse llevado a cabo el registro y/o la actualización de los Despachos de Cobranza y/o la atención de Quejas, así como la presentación del informe mensual de quejas, dentro de los plazos establecidos en el presente Título, las Entidades Financieras podrán llevarlos a cabo extemporáneamente, lo cual no eximirá en su caso de las Sanciones que la CONDUSEF imponga por dicho incumplimiento.

CAPÍTULO III

DE LAS PROHIBICIONES EN LAS GESTIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Artículo 132.- Para efectos de la presente Disposición se consideran malas prácticas de Cobranza, las siguientes:

- I. Omitir mencionar el nombre de la Entidad Financiera que otorgó el Crédito, préstamo o financiamiento;
- II. Omitir indicar el nombre, denominación o razón social, domicilio y/o número telefónico del Despacho de Cobranza;
- III. Omitir indicar el nombre de las personas responsables de la Cobranza;
- IV. Omitir mencionar el Crédito, préstamo, financiamiento, tipo de producto, operación y/o contrato motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;
- V. Omitir mencionar el monto del adeudo, fecha de cálculo y/o términos y condiciones para liquidar el adeudo;



- VI. Omitir mencionar que puede presentar una Queja a través del REDECO por malas prácticas de Cobranza;
- VII. Omitir mencionar el domicilio, Correo Electrónico y/o número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera encargada de recibir las Quejas por malas prácticas de Cobranza;
- VIII. Omitir entregar al Deudor los documentos que contengan el acuerdo de pago, negociación o reestructuración del Crédito, préstamo o financiamiento, que permita identificar los montos, pagos, intereses, requisitos, términos y condiciones del acuerdo;
- IX. Comunicarse fuera del horario comprendido entre las 8:00 a las 21:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del domicilio del Deudor;
- X. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación;
- XI. Utilizar un nombre o denominación que se asemeja a una institución pública;
- XII. Enviar o presentar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- XIII. Indicar una forma distinta de pago a la señalada por la Entidad Financiera, y/o solicitar que el pago del adeudo se realice de manera directa al Despacho de Cobranza;
- XIV. Evidenciar al Deudor públicamente, a través de redes sociales, medios de difusión masiva, listas negras, cartelones o anuncios, entre otros; así como establecer registros especiales, con lo cual se haga del conocimiento del público la negativa de pago del Deudor;
- XV. Dirigirse de manera no educada e irrespetuosa;
- XVI. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración a personas que no son el Usuario, cliente y/o socio Deudor;
- XVII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores;
- XVIII. Realizar gestiones de cobro, negociación o reestructuración en el domicilio, teléfono y/o Correo Electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o por el Deudor, obligado solidario o aval;
- XIX. Realizar Cobranza de un Crédito ya pagado;
- XX. Realizar gestiones de cobro utilizando teléfonos no registrados por la Entidad Financiera en el REDECO;
- XXI. Realizar la Cobranza mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada; y
- XXII. Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, familiares, compañeros de trabajo y/o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Se entenderá por amenazar e intimidar, al anuncio de un posible embargo sin la acción previa de Cobranza judicial, o con actos para infundir miedo y temor, que puede realizarse de forma oral o escrita.

Se entenderá por ofender, a la manifestación de palabras altisonantes, gritos, insultos, desprecios, o humillaciones con palabras o acciones que demeriten la dignidad del Deudor o la persona con quien se realiza la gestión de Cobranza.

Las Entidades Financieras deben garantizar que los Despachos de Cobranza contratados por éstas, no incurran en las prácticas señaladas en el presente artículo, por lo que cualquier mala práctica de los Despachos de Cobranza será responsabilidad de la Entidad Financiera y será sancionada en términos de lo establecido en el artículo 177 de la presente Disposición.



TÍTULO DÉCIMO DEL BURÓ Y LA DIVULGACIÓN DE SANCIONES

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL BURÓ

Artículo 133.- El Buró tiene como objetivo informar y difundir al público en general, de manera sencilla, clara y permanente, las características de los productos de las Instituciones Financieras y su desempeño en la prestación de sus servicios, con fines comparativos y a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los Usuarios.

Artículo 134.- El Buró contendrá lo siguiente:

- I. Los datos de identificación de las Instituciones Financieras que se encuentren en el SIPRES;
- II. Las características de los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, preferentemente mediante el uso de Contratos de Adhesión, incluyendo los requisitos de contratación, costos y beneficios, y en su caso, comisiones, limitaciones, alcances y exclusiones de los mismos;
- III. La identificación de las Instituciones Financieras cuyas actividades se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de sus productos, operaciones y servicios financieros, conforme a la normativa emitida por la CONDUSEF en materia de transparencia financiera, así como las acciones que se ordenen para su debida corrección y cumplimiento;
- IV. El número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables;
- V. Las Consultas, Reclamaciones, Aclaraciones, Controversias y Quejas que conozca la CONDUSEF, así como las que se presenten directamente a las Instituciones Financieras.

La difusión del número total de Reclamaciones, Aclaraciones, Controversias y Quejas recibidas por la CONDUSEF, se realizará tomando en cuenta los productos, las causas, el porcentaje de resolución a favor del Usuario, así como la etapa en que éstas fueron resueltas, particularmente en los procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen y defensoría;

- VI. Las recomendaciones que emita la CONDUSEF a las Instituciones Financieras en el ámbito de su competencia, incluyendo las de carácter general;
- VII. Las cláusulas abusivas en los Contratos de Adhesión que identifique la CONDUSEF, y las resoluciones por las que ordene la supresión de las mismas;
- VIII. Las opiniones que la Junta de Gobierno de la CONDUSEF emita en los casos de comisiones y otros conceptos que impliquen una contraprestación recibida por una Institución Financiera en la operación de que se trate, de conformidad con el artículo 56 Bis de la LPDUSEF;
- IX. Las disposiciones de carácter general, y ordenamientos que la CONDUSEF emita para regular el actuar de las Instituciones Financieras;
- X. Las ofertas públicas del Sistema Arbitral en materia financiera, previamente determinadas e inscritas por las Instituciones Financieras ante la CONDUSEF para facilitar la solución de Controversias futuras originadas por operaciones o servicios contratados por los Usuarios;
- XI. La información sobre el cumplimiento de las Instituciones Financieras a los Registros y sistemas que administre la CONDUSEF;



- XII. Los resultados del ejercicio de la facultad de supervisión de la CONDUSEF a las Instituciones Financieras, entre los que se podrá incluir la calificación final que hayan obtenido los productos y servicios evaluados;
- XIII. Los programas de educación financiera que las Instituciones Financieras, en su caso, desarrollen por sí mismas y/o en coordinación con la CONDUSEF, y pongan a disposición del público en general;
- XIV. Las acciones que llegue a realizar la CONDUSEF, que tengan como fin informar e inhibir la utilización del sistema financiero mexicano para la constitución de hechos relacionados con una probable suplantación o usurpación de identidad;
- XV. La información que las Autoridades Competentes generen en el ámbito de sus atribuciones y que consideren relevante para informar al Usuario, de conformidad con el Anexo III de la presente Disposición;
- XVI. La información del REDECO que permita identificar a los Despachos de Cobranza que gestionen la Cobranza de las Entidades Financieras; y
- XVII. Otra información que, a juicio de la CONDUSEF, resulte relevante para informar al Usuario acerca del desempeño de las Instituciones Financieras en la prestación de sus productos y servicios. Dicha información se hará del conocimiento de la Junta de Gobierno de la CONDUSEF.

Artículo 135.- La información contenida en el Buró podrá variar de acuerdo al sector o tipo de Institución Financiera de que se trate, dependiendo de su disponibilidad, claridad y congruencia, ya sea que derive del ejercicio de las atribuciones de la CONDUSEF, o de la que le proporcionen las Autoridades Competentes.

De acuerdo con la información con que cuente, la CONDUSEF definirá y publicará en el Buró los indicadores cuantitativos que permitan hacer comparables las cifras entre las distintas Instituciones Financieras que conforman un determinado sector.

Artículo 136.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar a la CONDUSEF la información respecto de la oferta de productos y servicios financieros que éstas brinden al público en general, de acuerdo a la ficha técnica establecida por la CONDUSEF, la cual contendrá cuando menos lo siguiente:

- I. El tipo de producto, subproducto o servicio: nombre genérico ofertado por la Institución Financiera;
- II. El nombre comercial: denominación con la que la Institución Financiera da a conocer al público en general el producto, subproducto o servicio;
- III. Número de RECA o RECAS, en su caso;
- IV. Las características: información básica del producto, subproducto o servicio;
- V. Los requisitos de contratación: información que requiere conocer cualquier persona para adquirir el producto o servicio;
- VI. El alcance del producto: beneficios relevantes del producto o servicio ofertado;
- VII. Las exclusiones o restricciones: principales salvedades del producto, subproducto o servicio ofertado, cuyo conocimiento resulte relevante para el potencial Usuario;
- VIII. Los costos de contratación: pago o desembolso que debe efectuar el Usuario para contratar un producto o servicio, así como el momento y la forma en que deba hacerse el mismo, cuando proceda, así como las Comisiones a que está sujeto dicho producto o servicio.



El costo podrá estar referido de forma mensual, trimestral, semestral o anual, de acuerdo al producto de que se trate.

Cuando el costo de algún producto o servicio esté sujeto a múltiples factores que dificulten establecer sus precios, la Institución Financiera indicará en la ficha técnica aquel que sea el más representativo, de acuerdo a su demanda o volumen contratado.

En caso de que se trate de un producto o servicio que se ofrezca ligado a otro u otros, el precio o desembolso deberá estar desagregado por cada producto o servicio de que se trate; y

- IX. Nombre, descripción, alcances y dirección electrónica específica de sus programas de educación financiera.

A partir de la información que contengan las fichas técnicas, la cual deberá estar vigente y actualizada, se integrará la oferta de productos y servicios financieros de cada Institución Financiera y se publicará en el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, ubicado en el Buró.

CAPÍTULO II DIVULGACIÓN DE SANCIONES

Artículo 137.- La información relativa a las Sanciones firmes, considerará aquellas impuestas en términos de la LPDUSF, la LTOSF, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, la LGOAAC, la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado y la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Artículo 138.- La CONDUSEF hará del conocimiento del público en general en la Página de CONDUSEF, la información relativa a las Sanciones firmes que imponga en ejercicio de sus facultades, conforme a lo siguiente:

- I. De las impuestas en términos de la LPDUSF, de la LGOAAC, de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, Ley de Instituciones de Crédito y la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, lo siguiente:
 - a) El nombre, denominación o razón social del infractor;
 - b) El precepto infringido, el tipo de Sanción, monto o plazo, según corresponda y la conducta infractora; y
 - c) La fecha de su imposición.
- II. De las impuestas en términos de la LTOSF, lo siguiente:
 - a) El nombre, denominación o razón social del infractor;
 - b) El precepto infringido; y
 - c) El tipo de Sanción, expresando si se impuso una amonestación, suspensión, inhabilitación o remoción, o bien, si se trata de una Sanción pecuniaria y su monto.
- III. De las impuestas en términos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, lo siguiente:
 - a) El nombre, denominación o razón social del infractor; y
 - b) El precepto infringido, el tipo de Sanción, monto o plazo, según corresponda y la conducta infractora.



Artículo 139.- La CONDUSEF actualizará mensualmente la información a que se refiere el artículo 138 de la presente Disposición, dentro de los primeros 15 (quince) días del mes siguiente a aquel en que se reporta.

Lo anterior sin perjuicio de que la CONDUSEF pueda llevar a cabo la divulgación de alguna Sanción firme en fecha distinta cuando por su importancia y trascendencia así lo amerite.

Artículo 140.- La información a que se refiere el artículo 138 de la presente Disposición, estará contenida en un apartado específico denominado “Publicación de Sanciones”, con acceso directo desde la Página de CONDUSEF.

Artículo 141.- La CONDUSEF mantendrá la información relativa a las Sanciones firmes que publique en la Página de CONDUSEF por un periodo de por lo menos cinco años contados a partir de que haya quedado firme la resolución correspondiente, de conformidad con la legislación de que se trate.

CAPÍTULO III DE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS FICHAS TÉCNICAS

Artículo 142.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información relativa a la actualización de la oferta de productos y servicios financieros, cada vez que los productos o servicios presenten algún cambio en el contenido a que se refiere el artículo 136 de la presente Disposición, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a aquél en que se realizó dicho cambio, a través del IFIT, que estará disponible en cualquier momento para su realización, excepto durante los Períodos de Cumplimiento a los que se refiere el artículo 12 de la presente Disposición. No obstante, lo anterior, la CONDUSEF podrá solicitar en todo momento la información que sea necesaria para mantener actualizado el Buró.

CAPÍTULO IV DE LA VALIDACIÓN DE LAS FICHAS TÉCNICAS

Artículo 143.- La Institución Financiera deberá validar en cada Período de Cumplimiento a que se refiere el artículo 12 de la presente Disposición, que la información que se encuentra en la plataforma del IFIT está vigente y actualizada, por lo que la información reflejada en las fichas técnicas de los productos y servicios de cada Institución Financiera, es responsabilidad exclusiva de las propias Instituciones.

El alta, baja, actualización, validación de las fichas técnicas, o en su caso, la obtención del comprobante de no oferta de productos, se deberá realizar independientemente de que la información, los productos o servicios financieros no hayan sufrido cambios en el período, para lo cual las Instituciones Financieras deberán validar la información contenida en éstas en los términos descritos en el artículo 12 de la presente Disposición.

CAPÍTULO V DE LA ACTUALIZACIÓN DEL BURÓ

Artículo 144.- La CONDUSEF actualizará la información contenida en el Buró a más tardar a los 60 (sesenta) días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes, con la finalidad de proporcionar a los



Usuarios y al público en general, de forma precisa, información acerca del desempeño de las Instituciones Financieras en la prestación de productos y servicios.

Artículo 145.- En el supuesto de que las Autoridades Competentes o las Instituciones Financieras identifiquen algún Dato erróneo en la información contenida en el Buró, la CONDUSEF realizará, de ser procedente, las modificaciones o aclaraciones respectivas dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha en la que tal circunstancia se haga de su conocimiento.

CAPÍTULO VI **DE LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL BURÓ**

Artículo 146.- La CONDUSEF difundirá la información que contenga el Buró a través del sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>, y en la Página de CONDUSEF. Además, emitirá mensajes y publicaciones periódicas con información relevante del mismo, a través de diversos medios de comunicación y redes sociales.

El Buró contará con un logotipo distintivo que lo identifique.

Las Autoridades Competentes podrán incluir en sus páginas de internet, para consulta del público, una liga al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>.

Artículo 147.- Las Instituciones Financieras deberán publicar de forma permanente y visible a través de su portal de internet lo siguiente:

- I. El logotipo con el que se identifica al Buró;
- II. La descripción y alcances del Buró, en los mismos términos en los que se incluye en el sitio oficial del Buró;
- III. La información que de ellas conste en el Buró; y
- IV. La indicación de que la información corresponde únicamente a la Institución Financiera de que se trate y que para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>.

Artículo 148.- Las Instituciones Financieras deberán publicar, de forma permanente y visible en sus sucursales y página de internet, mediante la utilización de carteles, pantallas informativas o cualquier otro medio que estimen conveniente, la siguiente leyenda:

“El Buró de Entidades Financieras contiene información de (Nombre de la Institución Financiera) sobre las características de nuestros productos y nuestro desempeño frente a los Usuarios en la prestación de servicios.

Te invitamos a consultarlo en la página <https://www.buro.gob.mx/> o en nuestra página de internet (Página de la Institución Financiera donde se encuentre su información)”.

Las Instituciones Financieras que ofrezcan productos o servicios financieros de otra u otras Instituciones Financieras integrantes del mismo Grupo Financiero, podrán incorporar en su página de internet o por cualquier otro medio que estimen conveniente, la información a que se refiere el presente artículo, incluyendo los logotipos de las Instituciones Financieras respectivas.



TÍTULO DÉCIMO PRIMERO DEL REUS

CAPÍTULO I DE LA CONSULTA DE LA BASE DE DATOS

Artículo 149.- El REUS tiene como objetivo identificar a las personas que no deseen que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios por las Instituciones Financieras.

Las Instituciones Financieras previo al envío de Publicidad a sus clientes, deberán consultar la base de datos del REUS que administra la CONDUSEF, y verificar si éste se encuentra inscrito.

Artículo 150.- Para efectuar la consulta a que se refiere el artículo anterior, las Instituciones Financieras deberán utilizar su CICI y solicitar el servicio a través del REUS, señalando los siguientes datos:

- I. Nombre de la Institución Financiera;
- II. Domicilio;
- III. Fecha de pago;
- IV. Cantidad que se pagó con su correspondiente desglose del I.V.A.;
- V. Nombre de la Institución Bancaria por medio del cual se pagó, en caso de que dicho pago se haya efectuado por Internet;
- VI. Número de referencia bancaria, en caso de que el pago se haya realizado por Internet;
- VII. Entidades Federativas que desean consultar; y
- VIII. La designación de la o las dos personas responsables que accederán al REUS, mismos que deberán contar con su CIC.

Artículo 151.- La CONDUSEF cobrará a las Instituciones Financieras de forma anual la cantidad de \$100,798.00 (Cien mil setecientos noventa y ocho pesos 00/100 M.N.), más I.V.A., para la consulta-del REUS a nivel nacional. Dicha cantidad se actualizará anualmente de conformidad con el presente artículo.

Cuando las Instituciones Financieras consulten por primera vez el REUS, se cobrará la parte proporcional más I.V.A., por lo que resta del año calendario en el mes en que realizó su solicitud, una vez cumplido lo señalado en el artículo anterior.

Las Instituciones Financieras que sólo requieran realizar la consulta del REUS de una o varias Entidades Federativas en particular, pagarán un precio diferenciado anual más I.V.A.

La CONDUSEF actualizará y determinará las cantidades establecidas en el presente artículo, de acuerdo al año calendario respectivo y lo hará del conocimiento de las Instituciones Financieras a través del REUS, conforme a lo siguiente:

- I. Los precios, de acuerdo con el Índice Nacional de Precios al Consumidor mensual, para cuyos efectos se considerará la variación porcentual que registre dicho Índice de enero a diciembre del año inmediato anterior, en términos de la publicación del Instituto Nacional de Estadística y Geografía en el Diario Oficial de la Federación en dichos meses, y



- II. El número de habitantes por Entidad Federativa, conforme a los resultados que arrojen las estadísticas poblacionales que publique el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Artículo 152.- Para efectos del pago por el servicio de consulta, la CONDUSEF pondrá a disposición de las Instituciones Financieras en el REUS, la información correspondiente a la cantidad a pagar, el número de referencia bancaria única y las condiciones para acceder al mismo.

Artículo 153.- Una vez que la CONDUSEF haya verificado el pago efectuado por la Institución Financiera ante la institución de crédito o haya confirmado el depósito por medio electrónico, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles siguientes, elaborará y entregará el comprobante correspondiente a la Institución Financiera y le proporcionará un número de usuario y Código, con los cuales podrá realizar la consulta de los datos dados de alta en el REUS.

Artículo 154.- El uso del número de usuario y Código, así como el uso para fines distintos a lo establecido en el artículo 149 de la presente Disposición, de la información contenida en el REUS será responsabilidad de la Institución Financiera; y en su caso, será acreedora a las sanciones que correspondan de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 155.- El número de usuario y Código, tendrán una vigencia de un año calendario, es decir, del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año, salvo que se haya pagado la parte proporcional, en este caso, su vigencia estará en función a los meses restantes del año calendario.

Artículo 156.- La descarga de la información del REUS estará disponible en el PUR, conforme a lo siguiente:

- I. De forma permanente;
- II. Información de todos los Usuarios registrados a los que no se les puede llamar o enviar correos para fines publicitarios; y
- III. Con los últimos datos de los Usuarios inscritos y aquellos a los que se les efectuaron modificaciones o se solicitó su baja.

La información anterior estará disponible en formato XML, y como medida de seguridad los mismos se encontrarán cifrados. Asimismo, la CONDUSEF llevará un registro de accesos con información que identifique al usuario que accedió al REUS, así como la fecha y hora.

CAPÍTULO II DEL REGISTRO, ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES

Artículo 157.- La actualización de la información del REUS será de la forma siguiente:

| Inscripción del Usuario | Inicio de vigencia | Actualización en el REUS por parte de CONDUSEF |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Entre el día 1 y 15 del mes | El día 1 del mes siguiente, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. | El último día del mes, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. |



| Inscripción del Usuario | Inicio de vigencia | Actualización en el REUS por parte de CONDUSEF |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Entre el día 16 y último de mes | El día 16 del mes siguiente, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. | El día 15 del mes, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. |

Artículo 158.- Las Instituciones Financieras deberán informar a la CONDUSEF, el nombre completo, CURP, teléfonos y Correos Electrónicos de los clientes que no hayan aceptado, que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios, con el fin de mantener actualizado el REUS, de acuerdo a lo siguiente:

| Inscripción del Usuario | Informe a CONDUSEF | Inicio de vigencia en el REUS |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Entre el día 1 y 15 del mes | El día 16 del mes que se reporta, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. | El día 1 del mes siguiente, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. |
| Entre el día 16 y último de mes | El día 1 del mes siguiente, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. | El día 16 del mes siguiente, en caso de que sea hábil, o al día hábil siguiente. |

Artículo 159. Se entenderá que cuando el Usuario inscrito no acepte que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios, la restricción aplicará para cualquier Institución Financiera, en tanto que, de aceptarla con su Institución Financiera, el uso de su información será exclusivamente para dicha Institución.

Artículo 160.- Las Instituciones Financieras deberán informar o en su caso validar mensualmente a través del REUS, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes que corresponda:

- I. Si la actividad de Publicidad la realiza directamente, a través de un tercero contratado para ello, o de forma conjunta con éste;
- II. Medios de Contacto que serán utilizados por éstas para realizar la Publicidad de sus productos o servicios; y
- III. Base de datos de los números telefónicos usados por éstas o por terceras personas contratadas para realizar el ofrecimiento de sus productos y/o servicios, identificando:
 - a. Nombre, denominación o razón social;
 - b. Nombre comercial;
 - c. Registro Federal de Contribuyentes;
 - d. Dirección;
 - e. Teléfonos; y
 - f. Página de Internet.

Artículo 161.- Las Instituciones Financieras deberán informar de manera mensual a la CONDUSEF, dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes siguiente al que se reporta, todas las actividades





publicitarias o mercadotécnicas realizadas de forma personalizada al cliente o Usuario, por sí mismas o a través de terceros, el cual deberá contener al menos los siguientes datos:

- I. Nombre del tercero contratado para ello o departamento interno de la Institución Financiera;
- II. Fecha de emisión o envío de la Publicidad;
- III. Medios de Contacto que utilizaron; y
- IV. Nombre y CURP del cliente o Usuario contactado.

CAPÍTULO III DE LAS PROHIBICIONES EN LA PUBLICIDAD

Artículo 162.- En las actividades publicitarias o mercadotécnicas a que se refiere la presente Disposición queda prohibido:

- I. No identificar plenamente la Institución Financiera que publicita el producto o servicio, ya sea que lo haga directamente o a través de un tercero contratado para ello;
- II. Realizar más de dos actividades publicitarias o mercadotécnicas del mismo producto o servicio financiero, de forma personalizada al cliente o Usuario contactado, a través del mismo medio de comunicación, dentro de un período de 30 (treinta) días naturales, hacia el mismo Usuario o cliente, directamente o a través de un tercero contratado para ello; y
- III. Realizar actividades publicitarias o mercadotécnicas a Usuarios inscritos en el REUS o directamente ante la Institución Financiera.

Las prohibiciones señaladas en las fracciones anteriores incluyen la utilización de llamadas, Correo Electrónico, servicios de mensajería o multimedia, envíos de imágenes, audios, videos, RCS por sus siglas en inglés (Rich Communication Services), archivos, o cualquier otro tipo de comunicación o medio de contacto conocido o por conocer, realizadas por sí o a través de terceros.

En caso de Telemarketing:

- I. Realizarlas fuera del horario comprendido entre las 9:00 a 19:00 horas, cualquier día de la semana;
- II. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "Confidencial", "Oculto", "Privado", de "larga distancia" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación, así como utilizar números distintos a los registrados ante la CONDUSEF; y
- III. No indicar en el diálogo o mensaje publicitario inicial que se trata de una llamada o servicio publicitario, para efectos de que el Usuario pueda expresar su conformidad o rechazo, en cuyo caso deberá de finalizar el contacto.

Las Instituciones Financieras serán responsables de supervisar que las actividades publicitarias o mercadotécnicas realizadas por terceros contratados para promover sus productos y/o servicios financieros, no se aparten de lo establecido en la presente Disposición.

El incumplimiento a este artículo se sancionará en términos de lo establecido en el artículo 176 de la presente Disposición.



Artículo 163.- Queda prohibido a las Instituciones Financieras condicionar el otorgamiento de productos y/o servicios, a la baja y/o no inscripción del Usuario en el REUS, así como a la aceptación de los Usuarios de que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios que realicen directamente ante las Instituciones Financieras.

TÍTULO DÉCIMO SEGUNDO DEL SIGE

Artículo 164.- El SIGE tiene el objetivo de recibir y tramitar las Controversias presentadas por los Usuarios, a través de un procedimiento de Gestión Electrónica, previo a los procedimientos previstos en el Título Quinto de la LPDUSF, así como establecer un canal de comunicación con las Instituciones Financieras para la atención de los mismos.

Artículo 165.- Las Instituciones Financieras deberán atender las Controversias mediante el SIGE, y en su caso, podrán solicitar información adicional, reversa o prórroga, de acuerdo a los plazos y supuestos previstos en la Disposición de Atención a Usuarios de la CONDUSEF.

La Institución Financiera, a través del Titular de la CICI, autorizará a él o los representantes o apoderados que, serán responsables de llevar a cabo el proceso de Gestión Electrónica en el SIGE y atender sus obligaciones, para lo cual deberán utilizar CICI, CIC, Firma Electrónica Avanzada o un Medio de Identificación Electrónica.

Artículo 166. El uso indebido de la información proporcionada a través del SIGE, está sujeto a las sanciones administrativas o penales a que haya lugar.

TÍTULO DÉCIMO TERCERO DEL REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS

Artículo 167.- Las Instituciones Financieras que deseen formar parte del Sistema Arbitral, deberán presentar a la CONDUSEF, la solicitud de inscripción en el Registro de Ofertas Públicas.

Dicha solicitud deberá contener lo siguiente:

- I. Sometimiento expreso al arbitraje y al Título correspondiente al Sistema Arbitral en materia financiera de la Disposición en materia de Atención a Usuarios de la CONDUSEF; y
- II. El registro de por lo menos tres productos o servicios financieros que en caso de futuras Controversias que respecto a ellos se presenten entre los Usuarios y la Institución Financiera, se resolverán mediante el arbitraje.

Artículo 168.- La CONDUSEF tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud, para expedir la constancia correspondiente, en la que se especificará los productos o servicios financieros que estarán sujetos al Sistema Arbitral y la autorización para utilizar el Distintivo, mismo que se entregará de forma electrónica a la Institución Financiera.

Si faltara cualquiera de los requisitos establecidos en el artículo anterior, la CONDUSEF dentro del plazo señalado en el párrafo que precede, dará aviso a la Institución Financiera para que en un término de 3 (tres) días hábiles subsane la omisión. En caso de no subsanarla, dicha solicitud quedará



cancelada; la Institución Financiera podrá presentar de nuevo la solicitud de inscripción en cualquier momento.

Artículo 169.- Las Instituciones Financieras adheridas al Sistema Arbitral deberán:

- I. Utilizar el Distintivo en la Publicidad de los productos o servicios financieros inscritos en el Registro de Ofertas Públicas, en la documentación relativa a éstos o en su página electrónica;
- II. Poner a disposición de los Usuarios, por cualquier medio, la información concerniente a su Oferta Pública;
- III. Respetar la forma, diseño y colores del Distintivo; y
- IV. Abstenerse de utilizar el Distintivo en productos o servicios financieros no incluidos en su Oferta Pública.

Artículo 170.- Se cancelará la inscripción en el Registro de Ofertas Públicas, a la Institución Financiera que lo solicite expresamente. Lo anterior no impide que la Institución Financiera pueda en cualquier momento solicitar su inscripción nuevamente.

TÍTULO DÉCIMO CUARTO DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I DE LAS CONSULTAS

Artículo 171.- Las consultas relacionadas con la aplicación de la presente Disposición deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la CONDUSEF, salvo las cuestiones de carácter operativo, en cuyo caso deberán plantearse a cada una de las Unidades Administrativas que corresponda llevar los procedimientos a que se refiere la presente Disposición, de acuerdo a las atribuciones con las que cuentan en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

CAPÍTULO II DE LAS SANCIONES

Artículo 172.- El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en los artículos 12, fracciones I y II; 13, segundo párrafo y en el Título CUARTO de la presente Disposición, relativas a proporcionar información para integrar y mantener actualizado el SIPRES, se sancionará en términos del artículo 94, fracción I de la LPDUSF y 90, fracciones II y IV de la LGOAAC, según corresponda.

El incumplimiento de las SOFOM a la obligación de obtener su registro ante la CONDUSEF, se sancionará en términos del artículo 90, fracciones II y IV de la LGOAAC.

Artículo 173.- El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en el artículo 12, fracciones III y último párrafo, y Título QUINTO de la presente Disposición y en el artículo 50 Bis de la LPDUSF, se sancionará en términos del artículo 94, fracción VIII de la LPDUSF, con independencia de las sanciones que corresponda aplicar a otras Autoridades Competentes.



Artículo 174.- El incumplimiento de las Entidades Financieras a las obligaciones establecidas en el Título SEXTO de la presente Disposición, se sancionará en términos de lo dispuesto en los artículos 40, 41 y 42, fracciones III y VI de la LTOSF y, en su caso, en términos de lo dispuesto en el artículo 53 en relación con el numeral 94, fracciones II y XIV, inciso b) de la LPDUSF, con independencia de las sanciones que corresponda aplicar a otras autoridades competentes.

Artículo 175.- El incumplimiento de las Entidades Financieras a las obligaciones establecidas en el artículo 12, fracción V, y en el Título OCTAVO de la presente Disposición se sancionará, en términos de los artículos 94, fracción II de la LPDUSF respecto a los incumplimientos relativos al registro de la Cartera Total, Vigente y Vencida, así como del Número de Contratos, y 40, 41, 42, fracción I y 43, fracciones IV y XI de la LTOSF, respecto a los incumplimientos relativos al registro de Comisiones.

Artículo 176.- El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en el Título DÉCIMO PRIMERO de la presente Disposición se sancionará, de acuerdo con lo previsto en el artículo 94, fracción XII de la LPDUSF.

Para la imposición de la multa, la CONDUSEF a través de la unidad administrativa correspondiente, tomará en cuenta los Avisos del Usuario registrado.

Artículo 177.- El incumplimiento de las Entidades Financieras a las obligaciones establecidas en el Título NOVENO de la presente Disposición se sancionará, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la LTOSF.

Artículo 178.- El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en el artículo 12, fracción VII, y en el Título DÉCIMO de la presente Disposición, relativa a proporcionar información para integrar y mantener actualizado el Buró, se sancionará en términos del artículo 94, fracción II de la LPDUSF.

Artículo 179.- El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en el artículo 12, fracción IV, y en el Título SÉPTIMO de la presente Disposición, se sancionará en términos de lo dispuesto en el artículo 53 en relación con el numeral 94, fracción II de la LPDUSF, con independencia de las sanciones que corresponda aplicar a otras autoridades competentes.

Artículo 180.- La facultad de la CONDUSEF para imponer sanciones por incumplimientos a la presente Disposición caducará en un plazo de 5 (cinco) años, contados a partir del día siguiente a aquél en que se actualizó el incumplimiento.

Para poder imponer la sanción que corresponda, la CONDUSEF deberá otorgar garantía de audiencia a la Institución Financiera presuntamente infractora, para que manifieste lo que a su derecho convenga y, en su caso, aporte las pruebas que considere convenientes, dentro del plazo que fije la propia Comisión Nacional y que no podrá ser inferior a 5 (cinco) días hábiles.

La Comisión Nacional contará con un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para la garantía de audiencia a que se refiere el párrafo anterior, para emitir y notificar la resolución correspondiente. En el supuesto de imponerse una o más sanciones, se deberán considerar las condiciones económicas de la Institución Financiera, la gravedad del incumplimiento, así como la reincidencia.



ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Disposición entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:

- I. El cumplimiento de las obligaciones de SINE y SIGE consagrados en los Títulos TERCERO y DÉCIMO SEGUNDO, entrarán en vigor a partir del 30 de septiembre de 2022, por lo que deberán realizarse de conformidad con la presente Disposición.
- II. Los Títulos CUARTO, QUINTO, SEXTO, SÉPTIMO, OCTAVO, DÉCIMO, DÉCIMO PRIMERO y DÉCIMO TERCERO, entrarán en vigor el 01 de enero de 2023, por lo que el cumplimiento de las obligaciones de SIPRES, REUNE, RECA, RECAS, RESBA, RECO, BURÓ, REUS y Registro de Ofertas Públicas, deberán realizarse de conformidad con la presente Disposición.
- III. El primer párrafo del artículo 122, así como el primer párrafo del artículo 132 de la presente Disposición, entrarán en vigor el 30 de septiembre de 2022; las demás disposiciones previstas en el Título NOVENO, relativo al REDECO entrarán en vigor el 01 de enero de 2023.

SEGUNDO. Las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición cuenten con claves de usuario y contraseña y en su caso, con Medios de Identificación Electrónica a que se refieren las Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, podrán seguir utilizando las mismas para el cumplimiento de las obligaciones de SIGE y SINE, previstas en los Títulos DÉCIMO SEGUNDO y TERCERO, respectivamente, hasta el 31 de diciembre de 2022.

TERCERO. Las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición cuenten con claves de usuario y contraseña, podrán seguir utilizando las mismas para el cumplimiento de las obligaciones de SIPRES, REUNE, RECA, RECAS, RESBA, RECO, REDECO, BURÓ, REUS y del Registro de Ofertas Públicas, previstas en los Títulos CUARTO, QUINTO, SEXTO, SÉPTIMO, OCTAVO, NOVENO, DÉCIMO, DÉCIMO PRIMERO y DÉCIMO TERCERO, respectivamente, hasta el 31 de diciembre de 2022.

CUARTO. Las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición cuenten con Medios de Identificación Electrónica y claves de usuario y contraseña para ingreso al SINE y SIGE, para la obtención de la CICI, deberán presentar a través del PUR, en un término de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrada en vigor de la presente Disposición, la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI, prevista en el Anexo I de la presente Disposición, con Firma Electrónica Avanzada del representante legal de la Institución Financiera que la solicita, junto con la documentación correspondiente. En este caso, la CONDUSEF proporcionará por única ocasión la CICI, a más tardar el 1 de noviembre de 2022.

Una vez proporcionada la CICI, las Instituciones Financieras tendrán 5 (cinco) días hábiles para su activación, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

Dichas Instituciones Financieras contarán con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de la activación de la CICI, para solicitar a través del PUR la CIC de sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados. La CONDUSEF proporcionará por única ocasión la CIC a más tardar el 31 de diciembre de 2022.



En caso de que la carta responsiva de la CIC sea firmada por el representante, apoderado, funcionario y/o empleado con firma autógrafa, dicha carta deberá ser entregada de forma física en original en las oficinas centrales de la CONDUSEF, por única ocasión dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al registro de la solicitud en el PUR. En caso de que la carta responsiva de la CIC sea firmada con Firma Electrónica Avanzada, dicha carta deberá cargarse en el PUR.

Una vez proporcionada la CIC, las Instituciones Financieras tendrán 5 (cinco) días hábiles para su activación, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

QUINTO. Las Instituciones Financieras que a la entrada en vigor de la presente Disposición no cuenten con Medios de Identificación Electrónica a que se refieren las Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos, y/o que no cuenten con clave de usuario y contraseña, para ingreso al SINE y SIGE, pero sí cuenten con clave institucional, deberán solicitar a través del PUR la CICI, en un término de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrada en vigor de la presente Disposición, presentando la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI, prevista en el Anexo I de la presente Disposición, con Firma Electrónica Avanzada del representante legal de la Institución Financiera que lo solicita, junto con la documentación correspondiente. En este caso, la CONDUSEF proporcionará por única ocasión la CICI, a más tardar el 14 de octubre de 2022.

Una vez proporcionada la CICI, las Instituciones Financieras tendrán 5 (cinco) días hábiles para su activación, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

En este caso, las Instituciones Financieras contarán con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de la activación de la CICI, para solicitar a través del PUR la CIC de sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados. La CONDUSEF proporcionará por única ocasión la CIC a más tardar el 31 de diciembre de 2022.

En caso de que la carta responsiva de la CIC sea firmada por el representante, apoderado, funcionario y/o empleado con firma autógrafa, dicha carta deberá ser entregada de forma física en original en las oficinas centrales de la CONDUSEF, por única ocasión dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al registro de la solicitud en el PUR. En caso de que la carta responsiva de la CIC sea firmada con Firma Electrónica Avanzada, dicha carta deberá cargarse en el PUR.

Una vez proporcionada la CIC, las Instituciones Financieras tendrán 5 (cinco) días hábiles para su activación, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

SEXTO. Las Instituciones Financieras que se registren en el SIPRES con posterioridad a la entrada en vigor de la presente Disposición y hasta antes del 01 de enero de 2023, deberán solicitar a través del PUR la CICI, en un término de 5 (cinco) días hábiles posteriores a su alta, presentando la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI, prevista en el Anexo I de la presente Disposición, con Firma Electrónica Avanzada del representante legal de la Institución Financiera que lo solicita, junto con la documentación correspondiente.



Una vez recibida la documentación completa, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, la CONDUSEF enviará al Titular de la CICI, al Correo Electrónico señalado en la carta responsiva de la Institución Financiera para el uso de la CICI, la referida clave desactivada.

La Institución Financiera deberá activarla a través del PUR, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de su envío, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

En este caso, las Instituciones Financieras contarán con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de la activación de la CICI, para solicitar a través del PUR la CIC de sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados. La CONDUSEF proporcionará por única ocasión la CIC a más tardar en 10 (diez) días hábiles posteriores a la recepción de la documentación completa.

Cuando la carta responsiva de la CIC sea firmada por el representante, apoderado, funcionario y/o empleado con firma autógrafa, dicha carta deberá ser entregada de forma física en original en las oficinas centrales de la CONDUSEF, por única ocasión dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al registro de la solicitud en el PUR. En caso de que la carta responsiva de la CIC sea firmada con Firma Electrónica Avanzada, dicha carta deberá cargarse en el PUR.

Una vez proporcionada la CIC, las Instituciones Financieras tendrán 5 (cinco) días hábiles para su activación, en términos de lo establecido en el Título SEGUNDO, Capítulo I, de la presente Disposición.

SÉPTIMO. Las Instituciones Financieras que obtengan su alta en el SIPRES con posterioridad a la entrada en vigor de la presente Disposición y hasta antes del 01 de enero de 2023 y cuenten con CICI activa deberán dar cumplimiento con ésta a las obligaciones de SINE, SIPRES, REUNE, RECA, RECAS, RESBA, RECO, REDECO, BURÓ, REUS, SIGE y Registro de Ofertas Públicas de conformidad con las disposiciones que se encuentren vigentes, según sea el caso.

OCTAVO. A partir del 01 de enero de 2023 se inhabilitarán las claves institucionales otorgadas a las Instituciones Financieras, en términos de las Disposiciones de carácter general para el registro de prestadores de servicios financieros, las claves de usuario y contraseña que se hayan originado a partir de las mismas para cada uno de los Registros y sistemas, así como se inhabilitarán los Medios de Identificación Electrónica.

NOVENO. A partir del 30 de septiembre de 2022:

- I. Quedarán abrogadas las Reglas de carácter general para recibir promociones y realizar notificaciones por medios electrónicos.
- II. Se inhabilitarán las claves de usuario y contraseña para el ingreso al SIGE, quedan sin efectos los Convenios de Colaboración para la implementación del proceso de Gestión Electrónica y en consecuencia se dan por terminados.
- III. Se derogan las fracciones III de la de la TERCERA y IV y VII de la CUARTA de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza.

DÉCIMO. A partir del 01 de enero de 2023:



- I. Quedarán derogadas las siguientes disposiciones:
 - a. Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, salvo lo establecido en las Disposiciones DÉCIMA, DÉCIMA PRIMERA y DÉCIMA SEGUNDA; y
 - b. El Capítulo II de los Lineamientos del Sistema Arbitral en Materia Financiera.

- II. Quedarán abrogadas las siguientes disposiciones:
 - a. Disposiciones de carácter general para el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
 - b. Disposiciones de carácter general para el Registro de Contratos de Adhesión;
 - c. Disposiciones de carácter general para el registro de prestadores de servicios financieros;
 - d. Disposiciones de carácter general para el registro de las comisiones, la Cartera Total y Número de Contratos, que deben realizar las Entidades Financieras;
 - e. Disposiciones de carácter general por las que se establece la información que deben rendir las unidades especializadas de las instituciones financieras a la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
 - f. Reglas del Registro Público de Usuarios;
 - g. Disposiciones de carácter general para la organización y funcionamiento del buró de Entidades Financieras; y
 - h. Lineamientos para la divulgación de las sanciones que imponga la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

DÉCIMO PRIMERO. Con excepción de lo señalado en los artículos transitorios NOVENO y DÉCIMO, a la entrada en vigor de la presente Disposición, quedan sin efectos todas las disposiciones, acuerdos y convenios celebrados que se opongan al contenido o regulen los Registros y sistemas objeto de la presente Disposición.

DÉCIMO SEGUNDO. Las claves CIC activas que hayan sido solicitadas por las Instituciones Financieras para comparecer en COT y las cartas responsivas firmadas para ese efecto, previo a la entrada en vigor de la presente Disposición, seguirán vigentes, en lo que no se oponga a la presente Disposición, salvo que se actualice alguno de los supuestos de revocación establecidos en la "Carta responsiva de representante, apoderado, funcionario y/o empleado de la Institución Financiera para el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC)".

DÉCIMO TERCERO. A partir del 01 de enero de 2023 y hasta el 31 de marzo de 2023, las Instituciones Financieras que tengan dados de alta contratos de adhesión en los siguientes supuestos:

- I. Estén clasificados bajo un tipo de producto o subproducto que no coincida con el Catálogo de cada sector previsto en el RECA; o
- II. Se encuentren registrados bajo el tipo de Operación Múltiple.

Deberán realizar en el RECA, de conformidad con el Catálogo de Productos, la baja y alta necesarias para cumplir con el contenido de la presente Disposición.

DÉCIMO CUARTO. La CONDUSEF contará con un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales, posteriores a la entrada en vigor de la presente Disposición para adecuar su normativa interna. Hasta en tanto ésta no sea emitida, seguirá aplicándose en lo que no se oponga a la presente Disposición.



DÉCIMO QUINTO. La CONDUSEF, contará con un plazo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales, posteriores a la entrada en vigor de la presente Disposición para implementar y poner a disposición de las Instituciones Financieras la API para intercambio de información en el REUNE y el REDECO.

Las Instituciones Financieras deberán habilitar la API para intercambio de información en el REUNE y el REDECO, a más tardar en un plazo de 90 (noventa) días naturales posteriores al vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo anterior.





ANEXO I

CARTA RESPONSIVA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF INSTITUCIONAL (CICI)

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Presente.

C. _____ (1) _____, en mi carácter de _____ (2) _____, de la Institución Financiera _____ (3) _____ lo cual acredito mediante escritura pública número _____ (4) _____, de fecha _____ (5) _____, pasada ante la fe del notario público número _____ (6) _____, el Lic. _____ (7) _____, con sede en la Ciudad de _____ (8) _____, documento en el que consta el poder que me otorgó la Institución Financiera _____ (3) _____ para efectos de actos de administración y pleitos y cobranzas, con vigencia de _____ (9) _____ identificándome con _____ (10) _____, expedida a mi favor por _____ (11) _____, con número de folio _____ (12) _____, con vigencia al _____ (13) _____, identificación en la cual aparecen mi nombre, fotografía y firma, documentales que fueron remitidas previamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y que obran en el expediente de la Institución Financiera _____ (3) _____ señalando para todos los efectos legales el correo electrónico _____ (14) _____ y el domicilio ubicado en _____ (15) _____; manifiesto y solicito en nombre y representación de la Institución Financiera _____ (3) _____ lo siguiente:

Considerando el contenido de los artículos 8, 50 Bis 1, 59 Bis 1, 68, fracción I Bis, segundo párrafo y 84 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 6, 11, 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 204, último párrafo y 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, los procedimientos y registros de **Conciliación Telefónica, Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas**, pueden llevarse por medios remotos, con la utilización de medios electrónicos.

Que con fundamento en las disposiciones antes señaladas, la CONDUSEF ha creado el Portal Único de Registros (PUR) , a través del cual las Instituciones Financieras pueden llevar a cabo el cumplimiento de sus obligaciones frente a CONDUSEF en los procedimientos y registros de **Conciliación Telefónica, Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas**, para todos los efectos a que se refiere los artículos 8, 50 Bis 1, 59 Bis 1, 68, fracción I Bis, segundo párrafo y 84 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 6, 11, 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 204, último párrafo y 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Que para obtener su inscripción en el Registro de prestadores de servicios financieros; recibir y dar atención a las notificaciones de traslados de reclamaciones de usuarios de servicios financieros, de requerimientos de documentación e información relacionados con las reclamaciones presentadas por los usuarios, así como de las audiencias de conciliaciones vía telefónica y electrónica, presentación de informes de las reclamaciones donde el usuario solicite sean llevadas por audiencia de conciliación vía telefónica o electrónica; el registro de fichas técnicas de los productos y servicios que ofrece, el registro de sus contratos de adhesión, de sus comisiones, de sus despachos de cobranza, de las tarifas de seguros básicos y/o de sus ofertas públicas; para la consulta de la base de datos de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, previo pago correspondiente y para rendir los informes periódicos ante la CONDUSEF, para todos los efectos a que se refiere los artículos 8, 50 Bis 1, 59 Bis 1, 68, fracción I Bis, segundo párrafo y 84 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 6, 11, 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 204, último párrafo y 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por la Institución Financiera _____ (3) _____, deberá hacerlo a través de **Conciliación Telefónica, Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT) , Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o**





publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas, mediante el uso de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) que me fue otorgada, con independencia de que, conforme a las facultades que me ha otorgado la Institución Financiera _____ **(3)** pueda autorizar la entrega de Claves de Identidad CONDUSEF (CIC) a otros representantes, apoderados, funcionarios o empleados de la Institución Financiera para determinados registros, sistemas y/o procedimientos.

En ese contexto, en este acto hago constar, bajo protesta de decir verdad, que se ha recibido la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) _____ **(17)**, para actuar en nombre y representación de la Institución Financiera _____ **(3)** para todos los efectos de los registros, sistemas y/o procedimientos de **Conciliación Telefónica, Portal de Ingreso de Fichas Técnicas, Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas**, para lo cual me comprometo a realizar todas las acciones que el registro, sistema o procedimiento requiere, utilizando para el acceso al registro, sistema o procedimiento seleccionado la CICI que me ha sido otorgada, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa de la Institución Financiera _____ **(3)**.

Por lo que me obligo a activar la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) que me ha sido otorgada, inmediatamente después de que he recibido la misma, cambiando la CICI, asegurando de tal forma la procedencia y veracidad de la autoría de la misma, con lo cual se garantiza la confidencialidad y fiabilidad en la creación y uso de las clave por parte de la Institución Financiera para lo cual ingresaré al Portal Único de Registros (PUR) ubicado en la página de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx/>.

Que la Institución Financiera _____ **(3)**, reconoce y acepta que para la atención de audiencias de conciliación telefónica, de conformidad con el artículo 68, fracción I Bis, segundo párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, los procedimientos de conciliación, a que se refiere el Capítulo I, del Título Quinto "DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE" de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que sean solicitados por los usuarios de servicios financieros para llevarse a cabo vía telefónica, serán atendidos por la Institución Financiera _____ **(3)**, por dicha vía, comunicándose para la celebración de las audiencias de conciliación telefónica, a través de sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados, el día y hora señalados para ello, al teléfono número del conmutador de COT, utilizando para el acceso a dicha audiencia, el número de folio de la reclamación correspondiente y para autenticar, la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) que se les otorgue a sus representantes y/o apoderados, las cuales producirán los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa de la Institución Financiera _____ **(3)**.

Que la Institución Financiera _____ **(3)** conoce y acepta que la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) que se les otorgue a sus representantes, apoderados funcionarios y/o empleados, producirán los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa de la Institución Financiera _____ **(3)**.

Que la Institución Financiera _____ **(3)** podrá hacer uso de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) para:

- I. Realizar promociones, solicitudes o informes que se presenten por medios electrónicos,
- II. Recibir notificaciones vía electrónica de las actuaciones que deban hacerse de su conocimiento a través del SINE.
- III. Presentar informes, enviar y recibir avisos y proporcionar información a la CONDUSEF.
- IV. Cumplir con sus obligaciones en materia de:
 - a) Contratos de Adhesión respecto de los productos y servicios financieros que utilizan para la comercialización y formalización de sus operaciones;
 - b) Contratos de Adhesión de Seguros respecto de los productos que utilizan para la celebración de sus operaciones;
 - c) Comisiones que cobran por los productos y servicios que ofrecen;
 - d) Información respecto a la Cartera Total y el Número de Contratos;
 - e) Despachos de Cobranza que gestionen su cartera;
 - f) Ingreso de fichas técnicas en el Ingreso de Fichas Técnicas, y
 - g) Tarifas de Seguros Básicos Estandarizados.
- V. Rendir la información correspondiente a su Unidad Especializada;
- VI. Consultar la Base de Datos del Registro Público de Usuarios, previo pago correspondiente;
- VII. Desahogar las audiencias de conciliación vía telefónica a través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT); y
- VIII. Desahogar las audiencias de conciliación vía electrónica a través de la Plataforma de Usuarios Fintech.





Que la Institución Financiera _____ **(3)** _____ acepta y manifiesta que es su voluntad que para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la CONDUSEF, utilizará la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) y reconoce y acepta que para que sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados accedan al Sistema de Conciliación Telefónica (COT), podrá solicitar una Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) específica para el uso del Sistema de Conciliación Telefónica (COT), y en el caso de las Instituciones de Tecnología Financiera su acceso será a través de la Plataforma de Usuarios Fintech. Cuando no sean ingresados los datos correctos no se permitirá su ingreso a la audiencia de conciliación que corresponda.

Que en razón de lo anterior, la Institución Financiera ____ **(3)** ____ reconoce y acepta que para que sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados accedan al Portal Único de Registros (PUR), será validada su Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) o sus Claves de Identidad CONDUSEF (CIC) y que en caso de que no sean ingresados los datos correctos no se permitirá su ingreso al sistema que corresponda.

En este contexto, acepto que el resguardo y uso de la CICI, queda bajo mi estricta responsabilidad y reconozco y acepto que el uso de la CICI que me ha sido entregada, produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa por parte de la Institución Financiera que represento de conformidad con el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo aplicable en términos del artículo 1, tercer párrafo del mismo ordenamiento legal.

Asimismo, la Institución Financiera _____ **(3)** _____ hace constar que tiene conocimiento que en caso de que por alguna causa de fuerza mayor, no se pueda acceder al sistema correspondiente para la atención, seguimiento y conclusión de los asuntos tramitados, no se exime de la responsabilidad de presentar y enviar a CONDUSEF, en las formas y plazos solicitados, su voluntad expresa respecto de los informes o documentos solicitados, así como la información o documentación derivada del cumplimiento de obligaciones frente a la CONDUSEF.

Asimismo, si ocurriera extravío, pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido de Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI), la Institución Financiera se obliga a notificar a la CONDUSEF, vía SINE, de forma inmediata, a más tardar el día hábil siguiente a que tenga conocimiento del extravío, pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido, o de forma física en la oficialía de partes a más tardar a los 2 días hábiles del extravío o pérdida, a efecto de que la CONDUSEF lleve a cabo el día hábil siguiente la revocación de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional otorgada, y la asignación de una nueva CICI para su activación.

De igual forma, si ocurriera extravío, pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido de las Claves de Identidad CONDUSEF (CIC) otorgadas a sus representantes, apoderados, funcionarios y/o empleados, la Institución Financiera se obliga a notificar a la CONDUSEF, vía SINE, de forma inmediata, a más tardar el día hábil siguiente a que tenga conocimiento del extravío, pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido, o de forma física en la oficialía de partes a más tardar a los 2 días hábiles del extravío o pérdida, a efecto de que la CONDUSEF lleve a cabo el día hábil siguiente la revocación de las Claves de Identidad CONDUSEF otorgadas a los representantes, apoderados funcionarios y/o empleados, y la asignación de una nueva clave para su activación.

La Institución Financiera manifiesta que se compromete a notificar a más tardar a los 2 días hábiles cualquier modificación, limitación o revocación de la representación o poderes otorgados en favor de sus representantes o apoderados que cuenten con CICI, para los efectos legales a que haya lugar. Tratándose de las Claves de Identidad CONDUSEF otorgadas a sus representantes legales y/o apoderados, será responsabilidad de la Institución Financiera su revocación.

La Institución Financiera _____ **(3)** _____, conoce y acepta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo aplicable en términos del artículo 1, tercer párrafo del mismo ordenamiento legal, que todo lo actuado dentro de los sistemas, procedimientos y registros de **Conciliación Telefónica, Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas**, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables otorgan a éstos.

La Institución Financiera ____ **(3)** ____ acepta que en caso de incumplir con lo estipulado en la presente carta, con lo establecido en las Disposiciones en materia de Registros, de Atención a Usuarios y de Transparencia, con lo previsto en Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como en cada uno de los sistemas, procedimientos y registros,





la CONDUSEF podrá revocar en cualquier momento la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional otorgada al representante y/o apoderado a que se refiere la presente carta, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieran corresponder.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

(18)
NOMBRE

DATOS DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

FECHA: _____ **(19)** _____.





ANEXO I

INSTRUCTIVO DE LLENADO - CARTA RESPONSIVA DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF INSTITUCIONAL (CICI)

Requisitar la carta conforme a lo siguiente:

| NÚMERO | REQUISITO |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Nombre y apellidos del apoderado que suscribe la carta a nombre de la Institución Financiera. |
| 2 | Personalidad Jurídica del apoderado que suscribe la carta a nombre de la Institución Financiera. |
| 3 | Nombre de la Institución Financiera. |
| 4 | Número de la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 5 | Fecha de la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 6 | Número de la Notaria pública donde se protocolizó la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 7 | Nombre del Notario que protocoliza la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 8 | Ciudad en la que se ubica la notaria que protocoliza la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 9 | Fecha en la que concluye el poder otorgado por la Institución Financiera. |
| 10 | Tipo de identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 11 | Autoridad que emite la identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 12 | Número de folio previsto en la identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 13 | Fecha en la que concluye la vigencia de la identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 14 | Correo electrónico en el cual podrán notificarse los actos inherentes a la Conciliación Telefónica. |



NÚMERO

REQUISITO

- 15** Domicilio en el cual podrán notificarse los actos inherentes a la Conciliación Telefónica (Calle, número ext. e int., colonia, C.P., Delegación o municipio y Entidad Federativa).
- 16** Folio de pre registro en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- 17** Clave de Identidad CONDUSEF Institucional proporcionada por la CONDUSEF.
- 18** Nombre, apellidos y firma del que suscribe la carta a nombre de la Institución Financiera.
- 19** Día, mes y año en el que se emite la carta.



ANEXO II

CARTA RESPONSIVA DE REPRESENTANTE, APODERADO, FUNCIONARIO Y/O EMPLEADO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA EL USO DE LA CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Presente.

C. _____ (1) _____, en mi carácter de _____ (2) _____, de la Institución Financiera _____ (3) _____ lo cual acredito mediante _____ (20) _____,

(En caso de escritura pública)

número _____ (4) _____, de fecha _____ (5) _____, pasada ante la fe del notario público número _____ (6) _____, el Lic. _____ (7) _____, con sede en la Ciudad de _____ (8) _____, documento en el que consta el poder que me otorgó la Institución Financiera _____ (3) _____ para _____ (19) _____, **(en su caso)** con vigencia de _____ (9) _____,

(En caso de que se utilice el formato de Autorización para uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC))

de fecha _____ (21) _____, documento firmado por el Titular de la clave CICI de la Institución Financiera _____ (3) _____, en el que consta la autorización para el uso de Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) que se me otorga,

identificándome con _____ (10) _____, expedida a mi favor por _____ (11) _____, con número de folio _____ (12) _____, con vigencia al _____ (13) _____, identificación en la cual aparecen mi nombre, fotografía y firma, documentales que fueron remitidas previamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y que obran en el expediente de la Institución Financiera _____ (3) _____ señalando para todos los efectos legales el correo electrónico _____ (14) _____ y el domicilio ubicado en _____ (15) _____, manifiesto y solicito que:

Considerando el contenido de los artículos 8, 50 Bis 1, 59 Bis 1, 68, fracción I Bis, segundo párrafo y 84 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 6, 11, 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 204, último párrafo y 208 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la CONDUSEF ha creado el Portal Único de Registros (PUR), a través del cual las Instituciones Financieras pueden llevar a cabo el cumplimiento de sus obligaciones frente a CONDUSEF en los procedimientos, sistemas y registros de **Conciliación Telefónica, Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT), Plataforma de Usuarios Fintech, Registro de Contratos de Adhesión, Registro de Contratos de Adhesión de Seguros, Registro de Comisiones, Registro de Despachos de Cobranza, Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros, Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios, Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, Sistema de Gestión Electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas, Registro de Prestadores de Servicios Financieros y Registro de Ofertas Públicas** para todos los efectos a que se refieren los artículos citados.

En ese contexto, en este acto hago constar, que la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) que se me otorga es para uso del sistema, procedimientos o registros de:

- Conciliación Telefónica,
- Ingreso de Fichas Técnicas;
- Plataforma de Usuarios Fintech;
- Registro de Contratos de Adhesión;
- Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
- Registro de Comisiones;
- Registro de Despachos de Cobranza;
- Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros;
- Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios
- Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;





- Sistema de Gestión Electrónica,
- Sistema de Notificaciones Electrónicas;
- Registro de Prestadores de Servicios Financieros, y
- Registro de Ofertas Públicas.

Bajo protesta de decir verdad, hago constar que he recibido la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) _____(16)_____, para actuar en nombre y representación de la Institución Financiera ____ (3) ____ para todos los efectos del procedimiento seleccionado, para lo cual me comprometo a realizar todas las acciones que el sistema, procedimiento o registro requiere, utilizando para el acceso al sistema, procedimiento o registro seleccionado la CIC que me ha sido otorgada, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa de la Institución Financiera _____(3)_____.

(EN CASO DE OTORGAR CLAVE CIC PARA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA)

Asimismo, he recibido la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) _____, para comparecer y autenticarme en las audiencias de conciliación telefónica (COT) en nombre y representación de la Institución Financiera _____(3)_____ para todos los efectos del Capítulo I, del Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para lo cual me comprometo a comunicarme el día y hora señalados para ello al teléfono número del conmutador de COT_____, a efecto de celebrar las audiencias de conciliación telefónica, utilizando para el acceso a dicha audiencia, el número de folio de la reclamación correspondiente y para autenticarme la CIC que me ha sido otorgada, permitiendo únicamente tres intentos, y que en caso de que los datos no sean correctos, no se permitirá mi ingreso a la audiencia de conciliación vía telefónica, con lo cual se garantiza la fiabilidad de la CIC ingresada, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa de la Institución Financiera _____(3)_____. En el entendido de que para la celebración de las audiencias vía telefónica se cuenta con 15 minutos de tolerancia, posteriores a la hora fijada para la celebración de la audiencia de conciliación telefónica, por lo que, en caso de sobrepasar este tiempo, se considerará como inasistencia por parte de la Institución Financiera a dicha audiencia, con todas las consecuencias legales a que haya lugar, en términos de lo dispuesto por el artículo 68, fracción VII, párrafo cuarto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Y que en caso de que durante el desarrollo de la audiencia de conciliación me desconecte de la misma, se contará con 15 minutos de tolerancia, posteriores a la hora de desconexión, para reconectarse a la audiencia, y que en caso de sobrepasar este tiempo, se considerará como inasistencia de la Institución Financiera con todas las consecuencias legales a que haya lugar, en términos de lo dispuesto por el artículo 68, fracción VII, párrafo cuarto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y los demás que resulten aplicables; con excepción de los casos en que el acta ya se hubiera levantado y sólo faltare la firma a través del ingreso de la CIC, donde será aplicable el contenido del artículo 68, fracción X, primer párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y en cuyo caso la falta de ingreso de la CIC por parte del apoderado y/o representante legal de la Institución Financiera no afectará la validez del acta que corresponda.

Por lo que me obligo a activar la Clave de Identidad CONDUSEF que me ha sido otorgada, inmediatamente después de que he recibido la misma, cambiando la CIC, asegurando de tal forma la procedencia y veracidad de la autoría de la misma, con lo cual se garantiza la confidencialidad y fiabilidad en la creación y uso de las claves por parte de la Institución Financiera para lo cual ingresaré al Portal Único de Registros (PUR) /o al portal de la Institución Financiera del Sistema de Conciliación Telefónica, ubicados en la página de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx/>.

En este contexto, acepto que el resguardo y uso de la CIC, queda bajo mi estricta responsabilidad y reconozco y acepto que el uso de la CIC que me ha sido entregada, produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa y voluntad expresa por parte de la Institución Financiera que represento de conformidad con el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo aplicable en términos del artículo 1, tercer párrafo del mismo ordenamiento legal.

Por lo que me comprometo a notificar al Titular de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional de la Institución Financiera _____(3)_____ para la revocación de la CIC a que se refiere la presente carta, si ocurriera pérdida o cualquier otra situación que pudiera implicar la reproducción o uso indebido de la CIC:

Manifiesto que me comprometo a notificar a más tardar a los 2 días hábiles al Titular de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional de la Institución Financiera _____(3)_____ y a la CONDUSEF, cualquier modificación, limitación o revocación de la representación o poder otorgada a mi favor por la Institución Financiera _____(3)_____.

Acepto que en caso de incumplir con lo estipulado en la presente carta, con lo establecido en las Disposiciones en materia de Registros, de Atención a Usuarios y de Transparencia, con lo previsto en Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros o la Ley de Instituciones de Seguros y de





Fianzas, así como en cada uno de los sistemas, procedimientos y registros, la CONDUSEF podrá revocar en cualquier momento la Clave de Identidad CONDUSEF otorgada al representante y/o apoderado a que se refiere la presente carta, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieran corresponder.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

(17)
NOMBRE Y FIRMA

(17)
NOMBRE
DATOS DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

FECHA: _____
(18)

FECHA: _____
(18)





ANEXO II
INSTRUCTIVO DE LLENADO - CARTA RESPONSIVA DE REPRESENTANTE, APODERADO,
FUNCIONARIO Y/O EMPLEADO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA EL USO DE LA CLAVE
DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)

Requisitar la carta conforme a lo siguiente:

| NÚMERO | REQUISITO |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Nombre y apellidos del representante, apoderado o empleado que suscribe la carta. |
| 2 | Personalidad jurídica del que suscribe la carta (representante, apoderado o empleado). |
| 3 | Nombre de la Institución Financiera. |
| | INSTRUMENTO NOTARIAL |
| 4 | Número de la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 5 | Fecha de la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 6 | Número de la Notaría pública donde se protocolizó la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 7 | Nombre del Notario que protocoliza la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 8 | Ciudad en la que se ubica la notaría que protocoliza la escritura pública con la que se acredita la personalidad del apoderado de la Institución Financiera. |
| 9 | Fecha en la concluye el poder otorgado por la Institución Financiera. |
| 10 | Tipo de identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 11 | Autoridad que emite la identificación del apoderado legal que suscribe la carta |
| 12 | Número de folio previsto en la identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 13 | Fecha en la que concluye la vigencia de la identificación del apoderado legal que suscribe la carta. |
| 14 | Correo electrónico en el cual podrán notificarse los actos inherentes a la Conciliación Telefónica. |
| 15 | Domicilio en el cual podrán notificarse los actos inherentes a la Conciliación Telefónica (Calle, número ext. e int., colonia, C.P., Delegación o municipio y Entidad Federativa). |
| 16 | Clave de Identidad CONDUSEF proporcionada por la CONDUSEF. |
| 17 | Nombre y firma del apoderado que suscribe la autorización. |
| 18 | Día, mes y año en el que se emite la autorización. (Firma autógrafa o firma electrónica) |
| 19 | Señalar si el poder es para efectos de actos de administración y/o pleitos y cobranzas o ambos. |
| 20 | Tipo de documento con el que acredita su personalidad (escritura pública o autorización). |
| | AUTORIZACIÓN |
| 21 | Fecha de la autorización firmada por el Titular de la clave CICI |



ANEXO III
INFORMACIÓN DE AUTORIDAD COMPETENTE (BURÓ)

Autoridad Competente: (1)

| Sector: (2) | Información relevante | | | |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| | Información sobre (4) | Información sobre (4) | Información sobre (4) | ... |
| Subsector: (3) Entidad Financiera: (3) | (5) | (5) | (5) | |
| Subsector: (3) Entidad Financiera: (3) | (5) | (5) | (5) | |
| Subsector: (3) Entidad Financiera: (3) | (5) | (5) | (5) | |
| Subsector: (3) Entidad Financiera: (3) | (5) | (5) | (5) | |
| ... | | | | |
| Periodo: (6) | | | | |





ANEXO III
INSTRUCTIVO DE LLENADO - INFORMACIÓN DE AUTORIDAD COMPETENTE (BURÓ)

Se deberá llenar un formato por cada sector que se encuentre en el ámbito de su competencia, conforme a lo siguiente:

| NÚMERO | REQUISITO |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Autoridad Competente que proporciona la información. |
| 2 | El sector del que se entrega información, según sea el caso (ejemplo: Banca). |
| 3 | El o los subsectores y denominación de la o las Entidades Financieras de las que, se entregue información, (ejemplo: Banca Múltiple; el nombre del o los Bancos). |
| 4 | Tipo de la información que se entrega (ejemplo: Multas firmes, reclamaciones). |
| 5 | Características de la información que se entrega (ejemplo: Conceptos, número, monto de multas). |
| 6 | Periodo (ejemplo: Primer trimestre, segundo trimestre,...). |



**ANEXO IV
FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE CLAVE DE IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)**

_____ **(1)** _____, ____ de _____ de 202__.

C. _____ **(2)** _____, en mi carácter de Titular de la Clave de Identidad CONDUSEF Institucional (CICI) y apoderado legal de la Institución Financiera _____ **(3)** _____, lo cual acredito mediante escritura pública número _____ **(4)** _____, de fecha _____ **(5)** _____, pasada ante la fe del notario público número _____ **(6)** _____, el Lic. _____ **(7)** _____, con sede en la Ciudad de _____ **(8)** _____, documento en el que consta el poder que me otorgó la Institución Financiera _____ **(3)** _____ para efectos de actos de administración, identificándome con _____ **(9)** _____ expedida a mi favor por _____ **(10)** _____ con número de folio _____ **(11)** _____, con vigencia al _____ **(12)** _____, identificación en la cual aparecen mi nombre, fotografía y firma, documentales que fueron remitidas previamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y que obran en el expediente de la Institución Financiera _____ **(3)** _____ señalando para todos los efectos legales el correo electrónico _____ **(13)** _____ y el domicilio ubicado en _____ **(14)** _____; manifiesto y solicito en nombre y representación de la Institución Financiera _____ **(3)** _____ lo siguiente:

Se me tenga por reconocida la personalidad como apoderado legal de _____ **(3)** _____ y en uso de mis facultades legales, autorizo a _____ **(15)** _____, quien se identifica con _____ **(16)** _____ expedida a su favor por _____ **(17)** _____ con número de folio _____ **(18)** _____, para que, en nombre y representación de la Institución Financiera _____ **(3)** _____, haga uso de la Clave de Identidad CONDUSEF (CIC) que otorga la CONDUSEF en términos de la CARTA RESPONSIVA DE REPRESENTANTE, APODERADO, FUNCIONARIO Y/O EMPLEADO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA para todos los efectos de los registros, sistemas y/o procedimientos de: **(19)**

- Conciliación Telefónica;
- Ingreso de Fichas Técnicas;
- Plataforma de Usuarios Fintech;
- Registro de Contratos de Adhesión;
- Registro de Contratos de Adhesión de Seguros;
- Registro de Comisiones;
- Registro de Despachos de Cobranza;
- Registro de Primas de Tarifas de Productos Básicos Estandarizados de Seguros;
- Registro de Unidades Especializadas de atención a Usuarios;
- Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;
- Sistema de Gestión Electrónica;
- Sistema de Notificaciones Electrónicas;
- Registro de Prestadores de Servicios Financieros, y
- Registro de Ofertas Públicas.





ANEXO IV
INSTRUCTIVO DE LLENADO - FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE CLAVE DE
IDENTIDAD CONDUSEF (CIC)

Requisitar la autorización conforme a lo siguiente:

- (1) Lugar y fecha en el que la (el) representante o apoderada (o) legal redacta la autorización.
- (2) Nombre completo de la (el) representante o apoderada (o) legal de la Institución Financiera, como aparece en su identificación oficial. **(*Necesario)**
- (3) Nombre de la Institución Financiera. **(*Necesario)**
- (4) Número de la escritura pública en donde consta el poder de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (5) Fecha de la escritura pública en donde consta el poder de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (6) Número del notario público que dio fe de la escritura pública. **(*Necesario)**
- (7) Nombre completo del notario público que dio fe de la escritura pública en donde consta el poder que la Institución Financiera otorgó a la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (8) Ciudad del notario público que dio fe de la escritura pública.
- (9) Tipo de identificación con el que se identifica la (el) representante, apoderada (o), legal. **(*Necesario)**
- (10) Autoridad que expide la identificación oficial de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (11) Número de folio de la identificación oficial de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (12) Fecha en la que concluye la vigencia de la identificación oficial de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (13) Correo electrónico en el cual podrán notificarse los actos inherentes a los trámites y servicios solicitados a la CONDUSEF. **(*Necesario)**
- (14) Domicilio de la (el) representante o apoderada (o) legal. (Calle, número ext. e int., colonia, C.P., Delegación o municipio y Entidad Federativa) en el cual podrán notificarse los actos inherentes a los trámites y servicios solicitados a la CONDUSEF. **(*Necesario)**
- (15) Nombre del autorizado representante, apoderada (o), funcionaria (o) o empleada (o). **(*Necesario)**
- (16) Tipo de identificación con la que se identifica al autorizado representante, apoderada (o), funcionaria (o) o empleada (o). **(*Necesario)**
- (17) Autoridad que expide la identificación oficial del autorizado representante, apoderada (o), funcionaria (o) o empleada (o). **(*Necesario)**
- (18) Número de folio de la identificación oficial del autorizado representante, apoderada (o), funcionaria (o) o empleada (o). **(*Necesario)**
- (19) Señalar los trámites a los que le otorgó permisos al autorizado representante, apoderada (o), funcionaria (o) o empleada (o): **(*Necesario)**
- (20) Nombre y Apellidos de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario)**
- (21) Firma de la (el) representante o apoderada (o) legal. **(*Necesario) (Firma autógrafa o firma electrónica)**