



Fecha	Sección	Página
16.10.2015	Segunda	35-43

- IV. El saldo mínimo requerido para no generar Comisiones u otro tipo de costo o gasto al Usuario;
- V. La referencia que se utilice para recibir transferencias electrónicas o domiciliaciones;
- VI. Un recuadro, que indique lo siguiente:
  - a. GAT, nominal y real, cuando aplique, y
  - b. Interés aplicable o rendimientos.
- VII. Tratándose de depósitos de dinero: a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos o con previo aviso, garantizados por el Fondo de Protección en términos de la Ley de Ahorro y Crédito Popular o la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, deberá incluirse el monto garantizado por dicho Fondo en UDIs y en su equivalente en moneda nacional a la fecha de corte.
 

Tratándose de estados de cuenta que incluyan información de más de una operación o servicio, y exista alguna que no se encuentre garantizada, se deberá incorporar en la sección correspondiente a la misma, una leyenda que indique: "Esta operación no se encuentra garantizada por el Fondo de Protección".

Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, las Instituciones Financieras deben cumplir con lo estipulado en los artículos 33 Bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular y 24 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, respectivamente.

**Artículo 37.** Los estados de cuenta relativos a tarjetas de crédito, además de lo previsto en el artículo 34 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El límite de crédito, saldo inicial del periodo y saldo a la fecha de corte;
- II. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos;
- III. El monto base sobre el cual fue calculado el interés ordinario y moratorio en su caso, en términos de lo previsto en el contrato correspondiente;
- IV. Tratándose de promociones a plazo fijo con o sin intereses, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de pago que corresponda, así como al saldo insoluto de principal;
- V. La fecha de corte;
- VI. Un recuadro que indique lo siguiente:
  - a. CAT calculado conforme a las disposiciones emitidas por Banco de México;
  - b. Tasa de interés ordinaria y moratoria, y
  - c. Intereses cargados en el periodo correspondiente.
- VII. Los montos correspondientes al pago mínimo, al pago para no generar intereses al pago mínimo más la parte exigible de las promociones sin intereses o, en su caso, al pago fijo;
- VIII. El monto de crédito disponible;
- IX. En su caso, el saldo a favor y la tasa de interés aplicable, en términos de las disposiciones que expida el Banco de México;
- X. La indicación, en caso de que el Usuario decida liquidar únicamente el monto correspondiente al pago mínimo requerido por la Institución Financiera, del tiempo o número de meses que tardaría en cubrir el saldo total bajo el supuesto de que no efectúe consumos o compras adicionales, y
- XI. La indicación del monto de los pagos periódicos requeridos para liquidar el saldo total en un plazo de 12 meses, bajo el supuesto de que no se efectúen consumos o compras adicionales.

**CAPÍTULO V. DE LOS COMPROBANTES DE OPERACIÓN**

**Artículo 38.** Las Instituciones Financieras deben emitir Comprobantes de Operación independientemente del medio por el que se realicen las operaciones. En el caso de las operaciones realizadas vía telefónica deberán proporcionar al Usuario un número de folio o clave de confirmación de la operación realizada.

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

- I. La identificación de la Institución Financiera en donde haya sido efectuada la operación y, cuando se usen Medios de Disposición, la identificación del establecimiento o cajero automático;
- Continúa en siguiente hoja





Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

- II. La certificación electrónica o folio interno que, mediante una serie de caracteres, permita identificar la operación celebrada por el Usuario;
- III. El monto, fecha y hora de la operación;
- IV. El tipo de operación efectuada;
- V. Los datos que permitan al Usuario identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción;
- VI. El concepto y monto de las Comisiones cobradas, en su caso, en la transacción por la Institución Financiera que emita el Comprobante de Operación;
- VII. La plaza geográfica en donde la operación haya sido efectuada, y
- VIII. En las órdenes de pago que no sean originadas y liquidadas en moneda nacional y operaciones de cambio, el monto de la moneda de origen, el tipo de cambio aplicado a la conversión.

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

#### **CAPÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD**

**Artículo 40.** La publicidad de las Instituciones Financieras, relativa a sus operaciones y servicios, debe:

- I. Concordar con las características y condiciones de los productos y servicios establecidas en el contrato;
- II. Incluir el CAT vigente siempre que se incorpore cualquiera de los siguientes conceptos: tasas de interés, Comisiones, bonificaciones en efectivo, montos de los pagos periódicos, factores de pago, así como cuando se mencionen adjetivos calificativos que indiquen que cualquiera de los conceptos señalados son mejores o más competitivos que los de otros productos similares que se ofrecen a los Usuarios en el mercado;
- III. Cuando aplique, indicar, según corresponda, el CAT calculado y con la información prevista en las disposiciones emitidas por Banco de México o la GAT, nominal y real, vigente con una tipografía de por lo menos 100 por ciento del Elemento de Costo o del Elemento de Rendimiento del material publicitario, indicando la fecha de cálculo, misma que no podrá ser mayor de seis meses en los términos que señale Banco de México;
- IV. Tratándose de la publicidad audible, en la que sea necesario, según corresponda, indicar el CAT o la GAT, nominal y real, se hará por lo menos al mismo volumen y velocidad de dicción que los utilizados para el resto de la publicidad;
- V. Tratándose de Créditos Garantizados a la Vivienda, las Instituciones Financieras deben incluir en la publicidad impresa y la enviada a través de correo electrónico, así como en su página de internet, la siguiente frase: "Es tu derecho solicitar la oferta vinculante para comparar distintas opciones de crédito";
- VI. Indicar los términos y condiciones para que los Usuarios tengan acceso a las promociones o el medio a través del cual pueden ser consultados, y
- VII. Emplear una tipografía de un tamaño y color que facilite su lectura.

**Artículo 41.** Se consideran promociones el ofrecimiento de operaciones o servicios con el incentivo de:

- I. Mejores plazos;
- II. Menores Comisiones;
- III. Descuentos o bonificaciones;
- IV. Menores tasas de interés o CAT, en el caso de operaciones activas;
- V. Mayores tasas de interés o GAT, en el caso de operaciones pasivas;
- VI. Productos o servicios adicionales en forma gratuita o a precio reducido, o
- VII. Sorteos, concursos y otros eventos similares.

**Artículo 42.** Los anuncios publicitarios que hagan referencia a tasas de interés, rendimiento o descuento, deben expresarse de forma resaltada en términos anuales, simples y en porcentaje. Adicionalmente, en el caso de operaciones pasivas debe precisarse que las tasas se presentan antes de impuestos.

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

Continúa en siguiente hoja



Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

**Artículo 43.** La publicidad no debe ser engañosa, falsa u omisa. Para tal efecto se considera como engañosa, falsa u omisa la que se señala enunciativa y no limitativamente, a continuación:

- I. Inducir a error o confusión, con respecto a operaciones o servicios propios o de terceros,
- II. Incluir comparaciones falsas, y
- III. Incluir comparaciones entre productos o Instituciones Financieras, sin referir la fuente y fecha de elaboración de dicha información, misma que deberá ser vigente en la fecha en que se inicie la publicidad.

**Artículo 44.** Las Instituciones Financieras deben indicar en la publicidad de las operaciones y servicios, a través de medios impresos y electrónicos, salvo el caso de mensajes de texto SMS, radio y cajeros automáticos, el concepto y monto de las Comisiones, en caso de aplicar, o el lugar donde podrán consultarse. También se indicará el lugar donde los Usuarios pueden consultar los requisitos que deben cubrir para su contratación. En el caso de operaciones pasivas garantizadas por el Fondo de Protección, deberán indicar el monto protegido en UDI.

**Artículo 45.** En el ofrecimiento de productos o servicios financieros por teléfono, al iniciar el contacto con quien conteste, se debe identificar la Institución Financiera y la persona que llama, así como preguntar si desea que le ofrezcan determinado producto o servicio financiero. En el caso de que la respuesta sea en sentido negativo, deben abstenerse de ofrecer el mismo producto o servicio financiero, vía telefónica, por un lapso de 12 meses posteriores.

En caso de proceder el ofrecimiento, deben indicarse los términos y condiciones para su contratación, así como sus requisitos y modalidades, o bien, el medio a través del cual el Usuario podrá consultarlos.

También, las Instituciones Financieras deben abstenerse de realizar cualquier tipo de comunicación de carácter promocional, a los Usuarios que se encuentren inscritos en el REUS, o respecto de aquellos que en sus contratos hayan manifestado su negativa.

En las llamadas realizadas a las referencias indicadas por los Usuarios en las solicitudes de crédito, queda prohibido el ofrecimiento de productos o servicios a las mismas.

**Artículo 46.** Con independencia del medio en que se publicite, tratándose de operaciones de apertura de crédito en cuenta corriente vinculada a una tarjeta de crédito y depósitos a la vista asociados a tarjeta de débito, las Instituciones Financieras deben utilizar folletos informativos que incluyan, en adición al contenido de los artículos 40 y 43 de las presentes Disposiciones, los elementos siguientes:

- I. Descripción general del producto, servicio u operación:
  - a. Nombre comercial del producto en el mercado, así como la denominación y logotipo de la Institución Financiera;
  - b. Requisitos para la contratación, denominación de la unidad monetaria utilizada y la cobertura geográfica, y
  - c. Si la operación que se publicite puede implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, hacerlo del conocimiento de los Usuarios junto con los términos y condiciones del mismo, costos y el concepto, monto y periodicidad de las Comisiones, o el lugar donde podrán consultarse. Además, deben indicar la forma para no aceptar la contratación del producto o servicio adicional ofrecido.
- II. Costos y Comisiones:
  - a. Listado vigente de los montos o porcentaje de las Comisiones directamente relacionadas con el producto o servicio, indicando también concepto y periodicidad.
- III. Riesgos:
  - a. Las leyendas a que se refiere el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones, que resulten aplicables conforme a la operación que se publicite;
  - b. Tratándose de operaciones pasivas garantizadas por el Fondo de Protección se debe incluir el monto protegido, y
  - c. Los números telefónicos y correo electrónico de la UNE de la Institución Financiera, así como los teléfonos y página de Internet de la CONDUSEF.

Los folletos a que se refiere este artículo deben estar a disposición del Usuario en las oficinas y sucursales de las Instituciones Financieras, los cuales podrán incluirse en los folletos de Comisiones, siempre y cuando cumplan con lo señalado para ambos.



<b>Fecha</b> <b>16.10.2015</b>	<b>Sección</b> <b>Segunda</b>	<b>Página</b> <b>35-43</b>
-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

No será aplicable lo estipulado en el presente artículo a la publicidad de los productos señalados en el primer párrafo de este artículo.

**Artículo 47.** Las Instituciones Financieras, en su página de Internet, deben incluir toda la información de los productos o servicios que ofrezcan al público en general cumpliendo con los requisitos señalados en el presente Capítulo.

Asimismo, dicha página de Internet deberá incluir el monto protegido por el Fondo de Protección en UDI y contener un listado de los productos que ofrezcan y que sean garantizados por el Fondo de Protección, identificándolos por su nombre comercial.

En caso de contar con simuladores, deben calcular el CAT conforme a la información que se esté simulando o la GAT, nominal y real, vigente y revelarlo en los términos que establece el Banco de México. También deben incluir la tasa de interés, rendimiento o descuento, y calcular el esquema de financiamiento y de pago, acorde con las características de la operación o servicio de que se trate incluyendo la tabla de amortización.

Las Instituciones Financieras deben dar a conocer al público la existencia del Buró de Entidades Financieras en sus sucursales y página de internet, en los términos de las Disposiciones de Carácter General para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras, que al efecto emita la CONDUSEF.

En las páginas de Internet de las Instituciones Financieras que ofrezcan productos que estén relacionadas con el pago de salarios, pensiones y demás prestaciones laborales en forma periódica o que en su nombre, definición o publicidad utilicen la palabra nómina o salario debe indicarse a los Usuarios el derecho que tienen de mantener su cuenta de nómina, cuando el patrón determine el cambio de Institución Financiera para la dispersión de nómina e informar de las consecuencias de los créditos relacionados.

**CAPÍTULO VII. DE LAS ACTIVIDADES QUE SE APARTAN DE LAS SANAS PRÁCTICAS Y USOS RELATIVOS AL OFRECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

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

- I. Sujetar las promociones de operaciones y servicios financieros que se ofrezcan por cualquier medio a requisitos no previstos en las ofertas, salvo que se incluya la frase "aplican restricciones o consultar en... (página de Internet de la Institución Financiera)";  
Si la Institución Financiera no cumple, el Usuario podrá optar por exigir la celebración de la operación, la prestación del servicio en los términos ofrecidos, o por solicitar la terminación del contrato de la que derive;
- II. Proporcionar al Usuario información engañosa o que induzca a error sobre las operaciones y servicios financieros;
- III. Omitir información de la oferta vinculante;
- IV. Introducir en las operaciones y servicios financieros, condiciones que no concuerden con las ofertadas o contratadas;
- V. Abstenerse de entregar a los Usuarios que lo soliciten, la información o documentos necesarios para conocer las características de una operación o servicio, previamente a su contratación;
- VI. Negar a los Usuarios la atención o contratación de operaciones o servicios financieros, por razones de género, raza, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, o por cualquier otro tipo de discriminación, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de las Instituciones Financieras, clientes o instalaciones, o bien, cuando la negativa de que se trate se funde en disposiciones expresamente previstas en la normativa aplicable;
- VII. Apartarse en la apertura o cancelación de cuentas, o en la prestación de sus servicios, de lo previsto en los contratos y en los manuales de operación correspondientes;
- VIII. Negar la posibilidad de cancelar por teléfono las tarjetas de crédito o débito por robo, extravío o clonación, así como no canalizar, por la vía antes señalada, al Usuario ante la compañía de seguros que corresponda para la cancelación inmediata de los seguros, que la Institución Financiera le hubiere comercializado;
- IX. Eludir su responsabilidad en la contratación de los productos o servicios en los términos, características y condiciones publicitados, que se ofrezcan o comercialicen en sus sucursales, oficinas o a través de sus centros de Atención Telefónica o de terceros contratados;

Continúa en siguiente hoja



Fecha	Sección	Página
<b>16.10.2015</b>	<b>Segunda</b>	<b>35-43</b>

- X. Incluir en el documento donde consten obligaciones de las Instituciones Financieras, la liberación de responsabilidades a cargo de ellas, cuando el incumplimiento de dichas obligaciones sea por causas imputables a las mismas;
- XI. Retrasar el trámite para la terminación del contrato sin causa justificada;
- XII. Omitir la entrega o poner a disposición de los Usuarios los términos y condiciones de los servicios o seguros asociados al producto o servicio financiero contratado, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa condiciones generales, pólizas y procedimientos para presentar reclamaciones en caso de siniestro o de su cancelación;
- XIII. Realizar prácticas que inhiban los pagos anticipados o adelantados, de acuerdo a los términos establecidos en el contrato;
- XIV. Utilizar información que engañe o confunda al cliente en el proceso de venta de productos de seguros y/o de asistencia, así como utilizar argumentos que sin serlo, aludan ser beneficios o premios derivados de productos o servicios contratados con la Institución Financiera;  
De igual manera no indicar, en su caso, el medio, monto y frecuencia con que se realizará el cobro del producto de seguro o asistencia, el número de póliza, vigencia y renovación;
- XV. No contar con avisos donde informen a los Usuarios los horarios en los que podrán realizar diversos tipos de operaciones;
- XVI. Contactar a sus Usuarios para actualización de datos como pretexto para la comercialización de productos o servicios;
- XVII. Ofrecer dinero, objetos o cualquier otra prestación al Usuario, con el fin de recibir y/o tramitar solicitudes de otorgamiento de créditos;
- XVIII. Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación económica o en especie alguna, de manera directa o indirecta, a empresas, sindicatos o dirigentes de sociedades organizadas que puedan ejercer presión sobre los Usuarios, con el propósito de realizar colocación masiva de créditos, y
- XIX. Condicionar la celebración de un Contrato de Adhesión a la autorización del Usuario para recibir publicidad o para que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole.

#### **CAPÍTULO VIII. DE LAS SANCIONES**

**Artículo 49.** El incumplimiento de las Instituciones Financieras a las obligaciones establecidas en estas Disposiciones se sancionará, respectivamente, en términos de los artículos 94, fracción XIV, inciso b), de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 41, 42 y 43 de la Ley para la Transparencia.

#### **CAPÍTULO IX. DE LAS CONSULTAS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES**

**Artículo 50.** Las consultas relacionadas con las presentes Disposiciones deberán plantearse a la Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Las presentes Disposiciones entrarán en vigor a los 120 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** No requerirán la autorización señalada en el artículo 28 de las presentes Disposiciones, los Contratos de Adhesión que hubiesen sido autorizados en términos de la "Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras", así como aquellos que se encuentren inscritos en el RECA, a la entrada en vigor de las mismas.

**TERCERO.** A la entrada en vigor de la presente Disposición, dejará de aplicarse a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias, la "Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de agosto de 2010, así como sus modificaciones publicadas en el mismo medio de difusión, el 1 de junio de 2012.

Atentamente,

México, D.F., a 1 de octubre de 2015.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

Continúa en siguiente hoja



Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

(Anexo 1)

**Carátula de Crédito**

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



Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

(ANEXO 1)

**GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA, RESPECTO DE OPERACIONES DE CRÉDITO,  
PRÉSTAMO O FINANCIAMIENTO**

1. Nombre del producto en el mercado.  
Señalar el tipo de operación según el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Valor personalizado expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México.
3. Tasa de interés ordinaria y moratoria personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México. En caso de tasa variable se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". En caso de un crédito con diferentes tasas de interés para diferentes periodos, el cuadro deberá contener las tasas para cada periodo de forma vertical.  
Para el caso de tarjeta de crédito se señalarán las tasas aplicables al momento de la apertura.
4. Cantidad que se entrega al Cliente, sin tomar en cuenta intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo (accesorios). Para el caso de tarjeta de crédito se señalará el límite de crédito autorizado al Usuario al momento de la apertura.
5. Monto Total a Pagar es la cantidad estimada a pagar para liquidar el crédito incluyendo los accesorios (intereses, Comisiones, seguros y cualquier otro gasto a su cargo). Mínimo a Pagar es, para el caso de tarjeta de crédito, la cantidad en términos porcentuales que el Cliente deberá cubrir para no caer en morosidad, en este caso, deben incluir la metodología de cálculo para determinar dicho concepto.
6. Únicamente en créditos que tengan fecha de vencimiento, de no aplicar, deberá eliminarse el cuadro.
7. Fecha de pago: Fecha en que debe hacerse el pago, si las fechas de pago no son fijas, deberá indicar la primera en la carátula y las posteriores remitirlas a un documento anexo al Contrato de Adhesión que forme parte integrante del mismo, donde se establezcan claramente cada una de las fechas de pago hasta liquidar el crédito.  
Fecha de corte: Día del mes en que termina el periodo en el que se registran los movimientos efectuados, si las fechas de corte no son fijas, deberá indicar la primera en la carátula y las posteriores remitirlas a un documento anexo al Contrato de Adhesión que forme parte integrante del mismo, donde se establezcan claramente cada una de las fechas de corte hasta la liquidación del crédito.
8. La carátula deberá tener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones cuando resulten aplicables de acuerdo a la operación celebrada:
  - Anualidad
  - Apertura
  - Cobranza
  - Prepago
  - Reclamación improcedente
  - Reposición de tarjetaSi existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte \_\_\_\_\_". Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.  
Si no aplica una comisión, se puede eliminar del cuadro.  
Si no cobra Comisiones se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna Comisión".
9. Se incluirán las leyendas de advertencia que se encuentran enunciadas en el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones.
10. Enumerar cada uno de los seguros con los que cuenta el producto, indicando si son obligatorios u opcionales, la cláusula donde se detallan, el nombre de la compañía aseguradora y la advertencia de los riesgos de no contratarlos o la posibilidad de que la Institución que otorga el crédito los contrate a su nombre.
11. Medios a través de los cuales se puede acceder al Estado de Cuenta o a la consulta de movimientos en su caso.
12. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
13. Se deberá incluir el número completo de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.

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

Continúa en siguiente hoja



Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

(Anexo 2)

Carátula de Depósito

<b>(1) Nombre comercial del Producto:</b>			
Tipo de Operación:			
TASA DE INTERÉS (2)	GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT (3)	COMISIONES RELEVANTES (4)	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de cuenta</li> <li>Transferencia de fondos</li> <li>Consulta saldo vía Internet</li> <li>Reposición de tarjeta por robo o Extravío</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cajeros Propios</li> <li>Retiro</li> <li>Consulta de saldo</li> </ul> Para otras comisiones consulte:
<b>MEDIOS DE DISPOSICIÓN (5)</b>		<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (6)</b>	
<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> Servicios Electrónicos		<input type="checkbox"/> Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/> Comercios afiliados <input type="checkbox"/> Corresponsales Financieros	
<b>ESTADO DE CUENTA (7)</b>			
Enviar a: domicilio __ Consulta: vía internet __ En sucursal __			
<b>Fondo de Protección (8) (en su caso)</b>			
Producto garantizado por el Fondo de Protección hasta por 25 mil UDIs.			
Titular Garantizado(s):			
<b>Aclaraciones y reclamaciones: (9)</b>			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio:			
Teléfono: _____ Correo electrónico:			
Página de Internet:			
<b>Registro de Contratos de Adhesión Núm: (10)</b>			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):			
Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet: www.condusef.gob.mx			

Continúa en siguiente hoja

de



Fecha <b>16.10.2015</b>	Sección <b>Segunda</b>	Página <b>35-43</b>
----------------------------	---------------------------	------------------------

(ANEXO 2)

**GUÍA DE LLENADO DE CARÁTULA RESPECTO DE OPERACIONES PASIVAS**

1. Nombre del producto en el mercado.  
Señalar el tipo de operación de acuerdo con el catálogo del Registro de Contratos de Adhesión.
2. Tasa de interés personalizada, indicando si es fija o variable, expresada en los términos que determine el Banco de México.  
En caso de tasa variable, se indicará la tasa de referencia más el diferencial aplicable agregando la leyenda "variable". Si la cuenta no paga intereses agregar la leyenda "Sin intereses".
3. Valor expresado en términos porcentuales anuales, de acuerdo con la metodología del Banco de México. Si no aplica la GAT, nominal y real, de acuerdo con lo estipulado en la Ley para la Transparencia, se puede eliminar del cuadro.
4. La carátula deberá contener el monto o método de cálculo de las siguientes Comisiones:
  - Manejo de cuenta
  - Transferencia de fondos
  - Consulta de saldo vía internet
  - Reposición de tarjeta por robo o extravío
  - Retiro en cajero propio
  - Consulta de saldo en cajero propioSi existen otras Comisiones se incluirá la leyenda "Para otras comisiones consulte \_\_\_\_\_".  
Indicando la cláusula del contrato en la que se encuentren.  
Si no cobra Comisiones se debe indicar expresamente la leyenda "Este producto no genera ninguna Comisión".
5. Seleccionar los medios para hacer disposiciones o retiros de recursos.
6. Seleccionar los lugares para efectuar retiros.
7. Medios por los que se proporciona o se puede acceder al estado de cuenta o a la consulta de movimientos, en su caso.
8. Se debe identificar a los titulares garantizados por el Fondo de Protección.
9. Indicar los datos de contacto de la unidad especializada y la página web de la institución.
10. Se deberá incluir el número completo de registro del Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 11 de la Ley para la Transparencia.  
Incluir los datos de contacto de la CONDUSEF como son número telefónico y página web.