



**DISPOSICIONES LEGALES QUE SE ALUDEN  
EN EL CONTRATO DE PRÉSTAMOS,  
COMISIÓN MERCANTIL Y DE SERVICIOS  
FINANCIEROS**

**Anexo B**

De conformidad con lo establecido en la fracción III del artículo 4 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Uniones de Crédito+, Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2015, el presente documento se incluye en el Registro de Contratos de Adhesión. En cumplimiento de lo anterior, a continuación se transcriben los preceptos legales citados en el Contrato de Adhesión de Apertura de Crédito Simple, de la Unión de Crédito Industrial y Agropecuario de la Laguna.

**LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

**CAPITULO I**

**De las Instituciones de Banca Múltiple**

**SECCIÓN PRIMERA**

**Disposiciones Generales**

**Artículo 8o.-** Para organizarse y operar como institución de banca múltiple se requiere autorización del Gobierno Federal, que compete otorgar discrecionalmente a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previo acuerdo de su Junta de Gobierno y opinión favorable del Banco de México. Por su naturaleza, estas autorizaciones serán intransmisibles.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores haya resuelto otorgar la autorización a que se refiere el párrafo anterior, dicha Comisión notificará la resolución, así como su opinión favorable respecto del proyecto de estatutos de la sociedad de que se trate, a fin de que se realicen los actos tendientes a su constitución o a la transformación de su organización y funcionamiento, según corresponda. El promovente, en un plazo de noventa días contado a partir de dicha notificación, deberá presentar a la propia Comisión, para su aprobación, el instrumento público en que consten los estatutos de la sociedad en términos de esta Ley para posteriormente proceder a su inscripción en el Registro Público de Comercio sin que se requiera mandamiento judicial al respecto.

La autorización que se otorgue conforme a este artículo, quedará sujeta a la condición de que se obtenga la autorización para iniciar las operaciones respectivas en términos del artículo 46 Bis de esta Ley, la que deberá solicitarse dentro de un plazo de ciento ochenta días contado a partir de la aprobación del instrumento público a que se refiere el párrafo anterior. Al efectuarse la citada inscripción del instrumento público, deberá hacerse constar que la autorización para organizarse y operar como institución de banca múltiple se encuentra sujeta a la condición señalada en este párrafo.

Las autorizaciones para organizarse y operar como institución de banca múltiple, así como sus modificaciones, se publicarán, a costa de la institución de que se trate, en el Diario Oficial de la Federación y en dos periódicos de amplia circulación de su domicilio social.

*Artículo reformado DOF 01-02-2008*

## LEY DE UNIONES DE CRÉDITO

**Artículo 40.-** Las uniones, en los términos de su autorización y dependiendo del nivel de operaciones que les corresponda, sólo podrán realizar las siguientes operaciones:

- I. Recibir préstamos y créditos exclusivamente de sus socios, de fondos privados de financiamiento e inversión, de entidades financieras, de sociedades cuya actividad preponderante sea el otorgamiento de crédito, de organismos descentralizados de los gobiernos federal, estatales, municipales y del Distrito Federal, o de entidades financieras del exterior, así como de sus proveedores.  
*Párrafo reformado DOF 10-01-2014*  
Las operaciones a que se refiere esta fracción que se garanticen con hipoteca de propiedades de las uniones, deberán acordarse previamente en asamblea general extraordinaria de accionistas por votación que represente por lo menos el sesenta y seis por ciento de su capital pagado, salvo que en sus estatutos tengan establecido un porcentaje más elevado;
- II. Recibir financiamientos de fondos aportados a fideicomisos constituidos por los gobiernos federal, estatales y del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en las reglas de operación que los mismos establezcan;
- III. Emitir valores, para su colocación entre el gran público inversionista, excepto obligaciones subordinadas de cualquier tipo;
- IV. Otorgar créditos y préstamos a sus socios, con o sin garantía, o bien, facilitar el acceso al crédito otorgándoles su garantía o aval;
- V. Practicar con sus socios operaciones de descuento, préstamo y crédito;
- VI. Efectuar con fines de cobertura, sin que en ningún caso actúe como intermediario, operaciones financieras derivadas;
- VII. Emitir cartas de crédito con base en el otorgamiento de créditos o previa recepción de su importe;  
*Fracción reformada DOF 10-01-2014*
- VIII. Constituir depósitos en instituciones de crédito y entidades financieras del exterior;
- IX. Efectuar operaciones de factoraje financiero con sus socios o con las empresas de las que éstos tengan control;
- X. Celebrar contratos de arrendamiento financiero con sus socios y adquirir los bienes que sean objeto de tales contratos;
- XI. Descontar, dar en garantía o negociar los títulos de crédito y afectar los derechos provenientes de los contratos de financiamiento que realicen con sus socios o de las operaciones autorizadas a las uniones, con las personas de las que reciban financiamiento, en términos de las fracciones I y II anteriores, así como afectar en fideicomiso irrevocable los títulos de crédito y los derechos provenientes de los contratos de financiamiento que celebren con sus socios a efecto de garantizar el pago de las emisiones a que se refiere la fracción III de este artículo;
- XII. Recibir de sus socios dinero para el cumplimiento de mandatos o comisiones con el exclusivo objeto de prestar servicios de caja, cuyos saldos podrá depositar la unión en instituciones de crédito, entidades financieras del exterior o invertirlos en valores gubernamentales.  
Los recursos en dinero recibidos para la ejecución de mandatos o comisiones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser retirados en efectivo, mediante tarjeta de débito, así como mediante traspasos y órdenes de pago no negociables. En ningún caso podrá disponerse de ellos mediante cheques;
- XIII. Realizar operaciones con valores por cuenta propia, con la intermediación de casas de bolsa y otros intermediarios del mercado de valores autorizados;
- XIV. Prestar a sus socios servicios de administración y cobranza de créditos derivada de la provisión de bienes o servicios;
- XV. Actuar como intermediarios en la contratación de seguros documentados, exclusivamente en contratos de adhesión, salvo en los seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social, en los términos de las disposiciones aplicables;
- XVI. Actuar como fiduciarias, en los fideicomisos de garantía a que se refiere la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito;
- XVII. Proporcionar de manera directa servicios de distribución de acciones a las sociedades de inversión, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Inversión y en las disposiciones de carácter general aplicables a este tipo de operaciones;

- XVIII.** Adquirir títulos representativos del capital de sociedades mercantiles, incluyendo aquéllas que les presten servicios complementarios o auxiliares en su administración, o en la realización de su objeto, así como de sociedades inmobiliarias que sean propietarias o administradoras de bienes destinados a sus oficinas, previa autorización de la Comisión; dichas sociedades deberán ajustarse, en cuanto a los servicios u operaciones que la Comisión repute complementarios o auxiliares de las operaciones que sean propias de las uniones, a las disposiciones de carácter general que dicte la misma Comisión, y a su inspección y vigilancia y, en consecuencia, deberán cubrir las cuotas de inspección y vigilancia correspondientes;
- XIX.** Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la realización de su objeto y enajenarlos cuando corresponda;
- XX.** Dar en arrendamiento sus bienes muebles e inmuebles, cuando concurren circunstancias que lo justifiquen;
- XXI.** Tomar a su cargo o contratar la construcción o administración de obras de propiedad de sus socios para uso de los mismos, cuando esas obras sean necesarias para el objeto directo de sus empresas, negociaciones o industrias;
- XXII.** Promover la organización y administrar empresas industriales o comerciales para lo cual podrán asociarse con terceras personas. Estas operaciones deberán realizarse con recursos provenientes de su capital pagado y reservas de capital o de préstamos que reciban para ese fin;
- XXIII.** Encargarse de la compra y venta de los frutos o productos obtenidos o elaborados por sus socios o por terceros;
- XXIV.** Comprar, vender y comercializar insumos, materias primas, mercancías y artículos diversos, así como alquilar bienes de capital necesarios para la explotación agropecuaria, industrial, comercial y de servicios, por cuenta de sus socios o de terceros;
- XXV.** Adquirir por cuenta propia bienes para enajenarlos o rentarlos a sus socios o terceros;  
*Fracción reformada DOF 10-01-2014*
- XXVI.** Encargarse, por cuenta propia, de la transformación industrial o del beneficio de los productos obtenidos o elaborados por sus socios;
- XXVII.** La transformación que se señala en la fracción anterior podrá realizarse en las plantas industriales que adquieran al efecto, con cargo a su capital pagado y reservas de capital o con recursos provenientes de financiamientos de instituciones de crédito, y
- XXVIII.** Las demás operaciones análogas y conexas que, mediante disposiciones de carácter general autorice la Comisión.

Las operaciones señaladas en las fracciones XXIII a XXV de este artículo que realicen las uniones con terceros, en ningún caso constituirán su actividad preponderante, debiendo en todo caso realizarse tales operaciones a través del departamento especial a que se refiere el artículo 31 de esta Ley.

Las operaciones a que se refieren las fracciones XXI a XXVII de este artículo, se efectuarán por medio de departamento especial.

Las uniones con niveles de operación II y III podrán otorgar créditos a otras uniones.

*Párrafo reformado DOF 10-01-2014*

Las operaciones de factoraje financiero y arrendamiento financiero, únicamente podrán llevarse a cabo por uniones que se ubiquen en los niveles de operaciones II y III. La encomienda fiduciaria en fideicomisos de garantía, sólo podrá realizarse por las uniones que se ubiquen en el nivel de operaciones III.

**Artículo 45.-** Las operaciones de crédito y arrendamiento que practiquen las uniones con sus socios, deberán estar relacionadas directamente con las actividades de sus empresas o negocios.

El titular de las operaciones a que se refiere la fracción I del artículo 40 de esta Ley, deberá designar beneficiarios y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, la proporción correspondiente a cada uno de ellos.

En caso de fallecimiento del titular, la unión entregará el importe correspondiente a quienes el propio titular hubiese designado como beneficiarios, expresamente y por escrito, en la proporción estipulada para cada uno de ellos.

Si no se hubiesen designado beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

*Artículo reformado DOF 10-01-2014*

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4 Bis 2.** Con el objeto de incrementar la competencia en el sistema financiero, el Banco de México publicará bimestralmente información e indicadores sobre el comportamiento de las tasas de interés y Comisiones correspondientes a los diferentes segmentos del mercado, a fin de que los usuarios cuenten con información que les permita comparar el costo que cobran las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas en los diferentes productos que ofrecen.

Esta información deberá publicarse por dichas instituciones y sociedades en los estados de cuenta que se envían a los Clientes en forma clara y visible, ya sea por escrito, electrónico o de cualquier otra forma, refiriendo las tasas, Comisiones y comparativos al segmento de operaciones que se incluyen en dicho estado de cuenta y que realiza el Cliente.

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;
- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

*Artículo reformado DOF 25-06-2009*

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

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;
- II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;
- II. **BIS.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:
  - a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
  - b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
  - c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
  - d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

- III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;
- IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;

- V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

*Fracción reformada DOF 25-06-2009*

- VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

*Fracción reformada DOF 25-06-2009*

- VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

- VIII. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

**Artículo 11 Bis1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

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

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

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

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

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

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

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

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

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

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

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

- IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional

para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

*Fracción reformada DOF 25-06-2009*

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

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

*Párrafo reformado DOF 10-01-2014*

## **CAPÍTULO V Del Procedimiento Administrativo Sancionador**

### **SECCIÓN I De Las Disposiciones Generales**

**Artículo 24.-** La facultad de las autoridades para imponer sanciones de carácter administrativo establecidas en esta Ley, caducará en un plazo de cinco años, contado a partir del día hábil siguiente al en que se realizó la conducta o se actualizó el supuesto de infracción.

El plazo señalado se interrumpirá cuando las autoridades otorguen el derecho de audiencia al probable infractor, en términos de lo previsto en los artículos 28 y 29 de la presente Ley.

**Artículo 25.-** El procedimiento administrativo será autónomo de la reparación de los daños y perjuicios que, en su caso, demanden las personas afectadas por los actos de que se trate.

**Artículo 26.-** Todas las actuaciones deberán practicarse en días y horas hábiles. Serán días hábiles todos los días del año, salvo los sábados y domingos y los que determine la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante las disposiciones de carácter general que señalan los días del año en que las entidades financieras sujetas a la supervisión de la Comisión deberán suspender operaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación para cada ejercicio social. Serán horas hábiles las comprendidas entre las nueve y las dieciocho horas.

**Artículo 27.-** Las notificaciones se regirán por los artículos 134, 135, 136, 137, 139 y 140 del Código Fiscal de la Federación.

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LAS UNIONES DE CRÉDITO.**

### **CAPÍTULO IV. DE LOS ESTADOS DE CUENTA**

**Artículo 30.** Los estados de cuenta que las Entidades Financieras utilizan para informar a los Usuarios de las operaciones o servicios contratados, deben:



I. Emitirse de forma gratuita y enviarse al domicilio que señalen los Usuarios, mensualmente o con la periodicidad pactada, la cual no podrá ser mayor a 6 meses, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, sin que en ningún caso se dejen de generar estados de cuenta. En sustitución de la obligación antes referida, la Entidad Financiera puede convenir con el Usuario para que éste consulte el estado de cuenta a través de cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

La modificación de la modalidad de envío deberá contar con el consentimiento del Usuario por cualquier medio convenido, en el entendido de que el Usuario podrá solicitar en cualquier momento a la Entidad Financiera el envío del estado de cuenta a su domicilio y ésta estará obligada a hacerlo en los términos estipulados en el párrafo anterior.

En caso de operaciones con vigencia menor a un año, se deben entregar al Usuario cuando menos, dos estados de cuenta;

II. Permitir al Usuario conocer en los periodos pactados, de manera clara y que no induzca a error, las operaciones realizadas, así como las Comisiones, intereses, rendimientos y costos, para lo cual podrán agregar elementos o contenido que les permitan tener mayor claridad, siempre y cuando cumplan con el contenido mínimo previsto en el presente capítulo, y

III. Emplear una tipografía de al menos 8 puntos. De utilizarse abreviaturas de uso no común, debe señalarse su significado.

Tratándose de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, cuyo pago deba efectuarse en una sola exhibición bastará que las Entidades Financieras pongan a disposición de los Usuarios la consulta de saldos y movimientos, de conformidad con los contratos respectivos.

**Artículo 31.** Las Entidades Financieras deben proporcionar copia de los estados de cuenta a los Usuarios que lo soliciten en la oficina o sucursal que les corresponda, considerando que la primera copia entregada debe ser gratuita, salvo que se hubiese pactado el envío del estado de cuenta al domicilio del Usuario. Asimismo, deben tener a disposición del Usuario, en la oficina o sucursal que le corresponda o a través de Internet, una relación de los saldos y los movimientos del periodo. Para consulta de otros periodos será a petición expresa y de acuerdo a los plazos convenidos.

**Artículo 32.** Los estados de cuenta deben contener, por lo menos:

I. La denominación social de la Entidad Financiera, así como el domicilio, número telefónico y su logotipo;

II. El nombre del Usuario, así como el número de cuenta o contrato de que se trate. La Entidad Financiera puede suprimir el nombre del Usuario o imprimir parcialmente el número de cuenta o contrato cuando éste así lo solicite.

Cuando se trate de una sola cuenta o contrato con diferentes Usuarios, bastará con incluir el nombre de uno de ellos y el número de cuenta o contrato de que se trate, lo anterior a solicitud de Usuario;

III. El periodo a que corresponda;

IV. Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo:

- a. Monto y fecha de la operación;
- b. Moneda en que se denomine la operación y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda, y
- c. Descripción o concepto de la operación.

V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron;

VI. Un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas;

VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción, deben incluir el número de folio o reporte de aclaración;

VIII. Un aviso que indique: "(nombre de la Entidad Financiera) recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, ubicada en (domicilio) y por correo electrónico (dirección) o teléfono (número), así como en cualquiera de sus sucursales u oficinas. En el caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (página electrónica y número telefónico)", y

IX. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables.

**Artículo 33.** Los estados de cuenta de operaciones activas, además de lo previsto en el artículo 32 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El monto del crédito, el saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- II. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualquier otro cargo, así como el saldo insoluto del principal;
- III. Tratándose de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes, según sea el caso;
- IV. 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;
- V. En su caso, la fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse sin cargo adicional el siguiente día hábil bancario;
- VI. La fecha de corte, o vencimiento, según corresponda, y
- VII. Las leyendas a que se refiere el artículo 6, fracción IV, de las presentes Disposiciones que resulten aplicables conforme a la operación celebrada.

**Artículo 34.** Los estados de cuenta de operaciones pasivas, además de lo previsto en el artículo 32 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- II. El promedio de los saldos diarios del periodo;
- III. Los intereses y la tasa aplicable expresada en términos anuales, tratándose de cuentas que devenguen intereses, y
- IV. Un recuadro, que indique lo siguiente:
  - a. GAT, nominal y real, cuando aplique, y
  - b. Interés aplicable o rendimientos.