

GUIA DE CUMPLIMIENTO DISPOSICIÓN EN MATERIA DE REGISTROS ANTE LA CONDUSEF.

ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN

▪ REUNE

Periodo del 2 al 6 de enero de 2023

Validar la información registrada de la Unidad Especializada mediante el registro REUS.

Periodo del 9 al 13 de enero de 2023

Elaborar un inventario que incluya las apps informáticas o cualquier medio de comunicación electrónica o digital, niveles de atención y canales de contacto a los usuarios, información que deberá registrarse.

Proceder al registro o actualización de la siguiente información:

- I. **Medios de recepción o canales de la IF** para la atención a usuarios, comprendiendo:
 - a) Apí's
 - b) Aplicaciones móviles
 - c) Boots
 - d) CARE (Centro de atención para el retiro)
 - e) CECOBAN
 - f) Centro de atención telefónica
 - g) Correo electrónico
 - h) Fax
 - i) Interfaces
 - j) Mensajería
 - k) Oficinas de atención
 - l) Páginas de internet
 - m) Sucursales
 - n) Teléfono
 - o) UNE

- II. **Niveles de atención o contacto**, se requiere seleccionar alguna de las siguientes:
 - a) Centro de Atención Telefónica
 - b) Sucursal
 - c) UNE

- III. **Niveles de atención o contacto**, se requiere seleccionar alguna de las siguientes opciones:



- a) Centro de Atención Telefónica
- b) Sucursal
- c) UNE

Importante:

1. Considerar que, al momento del registro de la información se deberá actualizar el horario de atención de la UNE, así como los horarios de atención de los encargados regionales, lo anterior para que el registro permita la actualización de información.
2. Posterior al primer periodo de cumplimiento, cada actualización o modificación a la información registrada en el REUNE, deberá registrarse dentro de los **5 días hábiles siguientes** al evento que generó el cambio de la información.

▪ **REUS**

1 de enero de 2023

Se deberá registrar y reportar las actividades publicitarias que realiza la IF, ingresando la siguiente información:

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.

De igual forma y para aquellas IF que realicen actividades de publicidad de manera personalizada, se deberá reportar la siguiente información:

- 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 del cliente o Usuario contactado y CURP cuando hayan obtenido dicho dato.

Importante.

I. Se debe considerar como **publicidad personalizada**, aquella dirigida a los Usuarios y/o clientes potenciales de las Instituciones Financieras, en la cual se indique el nombre completo a quien va dirigida, orientada de acuerdo a su perfil, características o necesidades particulares, y que se realiza atendiendo a la información que de ellos cuente la IF para ofrecerle por cualquier medio, sus productos y/o servicios financieros. Si esta se realiza de manera masiva, no será considerada como personalizada.

II. Si la IF realiza actividades publicitarias o tiene contemplado realizarlas, es importante adquirir la base de datos de usuarios registrados en el REUS para no recibir información publicitaria.

▪ SIPRES.

En caso de cualquier actualización a los datos de localización de la IF, referente al domicilio fiscal, domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono, Correo Electrónico, y página electrónica, se deberá actualizar la información dentro de **los 3 días hábiles siguientes** a aquel que se realizó la modificación; asimismo, se deberá presentar el documento en cuestión.

En el supuesto de cambio de domicilio fiscal y/o domicilio para oír y recibir notificaciones, la IF deberá informar a la Comisión con **3 días hábiles de anticipación** a que se realice la actualización en el SIPRES.

▪ BURÓ DE CRÉDITO (Fichas técnicas IFIT).

Se debe presentar la información relativa a la actualización de la oferta de productos y servicios financieros, por lo que en caso de alguna actualización a la **información y/o características del producto**, es necesario informarlo dentro de los **3 días hábiles siguientes** a aquel que se realizó el cambio.

▪ REDECO.

Antes del 1 de enero de 2023

1. Actualizar y, en su caso, adecuar el contrato de prestación de servicios celebrado con el Despacho de Cobranza para que incluya lo establecido en la nueva Disposición.
2. Contar con la cédula de identificación fiscal del despacho.
3. De cada despacho de cobranza, verificar o bien, recabar la siguiente información:
 - 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.

La información anteriormente señalada se deberá registrar o actualizar, a efecto de que el sistema pueda generar el aviso de despachos de cobranza.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA VALIDACIÓN.

La información correspondiente a REUNE, REDECO, SIPRES, BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS (fichas técnicas IFIT), deberá mantenerse actualizada, de acuerdo a los periodos que establece la Disposición, ya que en los periodos de cumplimiento, solo se podrá validar la información registrada y esta, **NO PODRÁ ACTUALIZARSE.**

INFORMACIÓN EN SUCURSALES Y CARTELES

▪ **REUNE**

A partir del día 16 de enero de 2023

Una vez autorizada la información que fue registrada en el registro, el sistema de la Comisión permitirá generar el cartel de aviso de la UNE, el cual debe colocarse en sucursales de acuerdo con lo siguiente:

- Medir 90X60 cm.
- Contener denominación social y logotipo de la IF.
- Plazos máximos de respuesta de consultas y reclamaciones.
- Datos relativos a entidades federativas en que tienen sucursales, medios de recepción, medios de comunicación, datos del titular y encargados regionales.
- Validar datos UNE.

▪ **BURO**

Antes del 1 de enero de 2023

1. Descargar la información del Buró de Entidades, relacionada con la sociedad.

Después del 1 de enero de 2023

1. Publicar mediante carteles, pantallas informativas o cualquier otro medio que estimen conveniente de forma permanente y visible en las sucursales y página de internet la 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)”.

Si la información será colocada mediante cartel, la Disposición NO establece dimensiones específicas.

▪ **COMISIONES** (DCG Transparencia SOFOMES ENR).

1. Validar que las comisiones de los contratos de adhesión se encuentren debidamente registradas y/o actualizadas en el RECO.
2. Con la información previamente validada, se deberán realizar listas, carteles, folletos impresos, así como cualquier otro medio, incluidos los electrónicos para su impresión con los conceptos, montos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios registrados que se oferten, información que se deberá poner a disposición del público en forma gratuita en sucursales y oficinas en donde se brinde servicio.

• El CARTEL COMISIONES debe contener:

- Tipografía legible de al menos 8 puntos.
- Denominación social de la Entidad Financiera.
- Nombre del producto o servicio.
- Concepto, monto o método de cálculo, sin señalar rangos, y periodicidad de las Comisiones.
- La tasa de interés y el CAT de acuerdo con las disposiciones emitidas por Banco de México y con una tipografía de por lo menos 100 por ciento del Elemento de Costo.

- CARTEL NO COMISIONES. En caso de que la IF no cuente con comisiones en sus productos, debe tener visible al público el cartel por el cual se indique que **NO** se manejan comisiones en los productos

Este cartel **NO** tiene dimensiones específicas.

▪ **DESPACHOS DE COBRANZA**

Una vez autorizada y actualizada la información, el Registro permitirá generar el cartel.

Si la sucursal en donde se colocará el cartel mide más de 200 m2 el cartel **debe medir al menos 90x60cm** e indicará:

- Denominación o Razón Social y en su caso, nombre comercial
- Logotipo de la Entidad Financiera
- Nombre de los Despachos de Cobranza que gestionan su cartera



- Horarios en los que se realizan las gestiones de Cobranza
- La indicación de que los convenios de pago y los pagos por recuperación sólo pueden ser celebrados y recibidos directamente por la Entidad Financiera;
- La indicación de que los Despachos de Cobranza no pueden recibir directamente el pago del adeudo
- El lugar en el que se pueden consultar dentro de la sucursal, establecimiento o medio electrónico, los datos de los Despachos de Cobranza.

CAMBIOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. El tiempo de respuesta para atender reclamaciones y aclaraciones, es:
 - A) 30 días hábiles para reclamaciones.
 - B) 45 días naturales para aclaraciones.
 - C) 180 días naturales.
2. En caso de atención telefónica, deberán contar con una bitácora para registrarlas considerando el rubro de consulta y asignando un folio de atención consecutivo especificando fecha y hora de recepción de las mismas, motivo de la llamada y respuesta a las mismas.
3. Se mantiene la obligación de asignar un folio a todas las acciones de atención.
4. Para poder cumplir con el reporte trimestral de REUNE se debe:
 - a) Indicar en cada acción de atención el medio y nivel de contacto.
 - b) Identificar y señalar si el reclamante es persona física o moral, sexo y edad.
 - c) El sentido de la resolución, la cual puede ser favorable, parcialmente favorable o desfavorable.
 - d) La cantidad abonada al usuario y la fecha en la que se le devolvió.

PÁGINA WEB

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

- Dar a conocer al público la existencia del Buró de Entidades Financieras en sus sucursales y **página de Internet** de acuerdo con **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/>.

- Al igual que la información del cartel, publicar, de forma permanente y visible en su **página de internet**, 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)”.

Despachos de cobranza (REDECO)

Sobre los despachos de cobranza, con independencia del cartel en sucursal, se debe contener un **aviso de forma permanente y visible en la página de internet**, mediante el cual se pueda identificar los despachos externos a cargo de la Entidad Financiera, así como las personas que ejercen las actividades de cobranza, información que corresponderá a lo que cada Entidad financiera registre en el REDECO y que de manera general, contendrá **lo siguiente**:

- a) Denominación o Razón Social y en su caso, nombre comercial y logotipo de la Entidad 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 no pueden recibir directamente el pago del adeudo; 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.

REUNE – UNIDAD ESPECIALIZADA

- Aviso de Datos de la UNE, el cual contendrá el nombre y logotipo de la Institución Financiera, los plazos máximos de respuesta a las Consultas y Reclamaciones (30 días hábiles), y a las Aclaraciones (45 días naturales o 180 días naturales según corresponda); y además la información registrada por las Instituciones Financieras, **el cual deberá colocarse en un lugar visible en la página principal, pantalla de inicio o acceso inicial, este cartel deberá ser descargado mediante el registro REUNE.**

El Aviso de Datos de la UNE no podrá ser modificado, alterado, ni adicionado, debiendo conservar la calidad y resolución del generado y aprobado en el sistema REUNE.

COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO

CUMPLIMIENTOS PERIODICOS				
Registro	Obligación	Disposición Anterior	Disposición Vigente	NOTAS /COMENTARIOS
Obligaciones Comunes	Presentación de informes mediante el PUR	N/A	Se prevé la utilización del PUR como medio de acceso a todos los registros de la Comisión.	
	Clave CICI	N/A	Obligatorio para las IF, ya que es necesario para sus actuaciones	La Clave CICI, es primordial para poder presentar las validaciones mensuales y reporte trimestral.
	Clave CIC	N/A	Opcional para las Entidades, pero es necesario para delegar facultades a terceros	Algunas claves CIC están limitadas para presentar reportes.
	Uso obligatorio de SINE, SIGE, COT y COR	N/A	Obligatorio para todas las IF	
	Activación de claves CICI y CIC en los registros de la Comisión	N/A	De manera obligatoria para el ingreso a los registros establecidos por la Comisión	
	Bloqueo clave CICI y CIC	N/A	5 días hábiles contados a partir de que la institución se determine como ilocalizable	Anteriormente el bloqueo era sobre la "Clave Institucional"
	Facultes de denuncia a la Comisión por no presentar información y/o información que no sea precisa, oportuna y veraz	N/A	Facultad de realizar una denuncia ante el Ministerio Público en caso de detectar algún ilícito	



SIPRES	Validación de información contenida en SIPRES	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	Se debe mantener actualizada la información de cada IF, debido a que en los periodos de cumplimiento la información solo se podrá validar y no será posible realizar alguna actualización.
	Reporte de calidad SIC's	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	
	Actualización corporativa	N/A	10 días hábiles posteriores a la celebración del acto o; 10 días hábiles posteriores a la inscripción en el RPC	La disposición anterior no previa un plazo para realizar esta actualización
	Cambio de datos de localización de la IF, como: domicilio fiscal, domicilio para oír y recibir notificaciones, teléfono, correo electrónico y página electrónica.	3 días hábiles posteriores a la realización del acto.	3 días hábiles posteriores a la realización del acto.	Se debe considerar que habrá que contar con el documento que respalde el cambio o actualización realizada.
	Cambio de domicilio fiscal y/o para oír y recibir notificaciones.	3 días hábiles posteriores a la realización del acto.	Informar a la CONDUSEF 3 días hábiles de anticipación a que se realice la actualización.	Se debe considerar que habrá que contar con el documento que respalde el cambio o actualización realizada.
	Renovación de contrato con SIC's o celebración Convenios modificatorios	10 días hábiles posteriores al vencimiento del contrato de prestación de servicios	10 días hábiles posteriores al termino del contrato de prestación de servicios 10 días a hábiles a partir de la celebración del Convenio	
	Plazo para realizar operaciones posteriores al alta en SIPRES	N/A	2 años como limite para realizar operaciones, contados a partir del alta en SIPRES	
	Informar relación accionaria con otras IF	N/A	En cualquier momento excepto periodos de validación	

	Lineamientos sobre el objeto social de la Entidad (obtención de opinión favorable)	N/A	Se establecen lineamientos que deberán cumplir las IF dentro de su objeto social	
	Causales de cancelación de Registro	Se prevén 6 causales para la cancelación de registro	Se establecen 12 supuestos para la cancelación de registro	
REUNE	Validación de datos registrados UNE, Medios de recepción o canal, Niveles de atención o contacto, Medios de comunicación electrónica o digital.	N/A	Mensual 5 días hábiles de cada mes	La información de la UNE debe mantenerse actualizada, toda vez que en los periodos de cumplimiento la información solo podrá ser validada.
	Informe de Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de Enero, Abril, Julio, Octubre	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de Enero, Abril, Julio, Octubre	
	Registros de los medios de recepción o Canal (para recibir solicitudes, reclamaciones aclaraciones por parte de las IF), y Niveles de atención o contacto	N/A	Dentro del periodo del 9 al 13 de enero de 2023	Realizar un inventario sobre los: Medios de recepción o canal, Niveles de atención o contacto, Medios de comunicación electrónica o digital. Para el registro de la información, se deberá actualizar los horarios de atención de la UNE y en su caso, de los Encargados Regionales.
	Actualización información de REUNE	5 días hábiles posteriores a que se originó el cambio	5 días hábiles posteriores a que se originó el cambio	Se debe contar con el documento que sustente la actualización. La información debe mantenerse actualizada.

	Medios de recepción o canal, Niveles de atención o contacto, Medios de comunicación electrónica o digital.	N/A	Se establecen la obligación de informar sobre medios de recepción o canal (para recibir consultas, reclamaciones y aclaraciones), así como los niveles de atención o contacto	
	Aviso datos UNE	Información del titular y medios de contacto	Adicional al titular y medios de contacto, se deben señalar los plazos de atención a Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones.	El Cartel es generado por el propio Registro.
	Aviso UNE página de internet (Entidades Financieras sin sucursales)	N/A	Obligatorio de acuerdo a las especificaciones establecidas en la Disposición.	Utilizar el cartel generado por el sistema
	Resguardo de expedientes sobre consultas, reclamaciones y aclaraciones	2 años	6 años	
RECO	Registro de Cartera total, vigente y vencida	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	
	Informe sobre el número total de contratos	TRIMESTRAL 10 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	
	Prohibiciones en comisiones	Se establecían 17 supuestos	La Disposición prevé 20 supuestos	
REDECO	Informe de quejas en contra de malas practicas de cobranza	TRIMESTRAL 5 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	
	Actualización información despachos de cobranza	TRIMESTRAL 5 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	En caso de no existir actualización en los datos, solo se validará la información correspondiente.
	Atención de reclamaciones	30 días hábiles a partir de su recepción	10 días hábiles a partir de la recepción.	

	Actualización de contratos de prestación de servicios con despachos de cobranza y/o actualización de RFC	N/A	5 días hábiles posteriores a la modificación	No se previa un plazo específico para el registro, salvo para la validación trimestral
	Registro de despachos de cobranza	N/A	5 días siguientes hábiles posteriores a la contratación del servicio.	No se previa un plazo específico para el registro, salvo para la validación trimestral
	Cartel despachos de cobranza	Sin características específicas	. Sucursales de más de 200 metros, cartel con medidas de 60x90. . Entidades sin sucursales de atención, cartel en la pagina de internet de la Entidad, en la página principal.	Se debe utilizar el cartel que es generado por el propio sistema.
	Información a proporcionar en las reclamaciones	N/A	Se debe informar y acreditar que ha cesado la actividad que originó la reclamación.	
BURÓ (IFIT)	Validación de fichas técnicas	TRIMESTRAL 30 días naturales de los meses de enero, abril, julio y octubre	Mensual 5 días hábiles de cada mes	Se debe considerar que la información de los productos debe mantenerse actualizada de manera permanente, toda vez que en los periodos de cumplimiento, solo se podrá validar la información, sin poder modificarla.
	Actualización de la oferta de productos y servicios financieros	N/A	3 días hábiles posteriores a la actualización	No se previa un plazo específico para el registro, salvo para la validación trimestral
REUS	Registro de actividades publicitarias o mercadotécnicas	N/A	5 días hábiles de cada mes (inicia en enero de 2023)	Anteriormente solo se debían consultar las bases con la información de los usuarios que manifestaban su negativa al recibir gestiones de publicidad o mercadotécnicas

	<p>Informe de actividades publicitarias o mercadotécnicas PERSONALIZADAS</p>	<p>N/A</p>	<p>5 días hábiles del mes siguiente al que se reporta</p>	<p>Contemplar los siguientes requisitos:</p> <p>I. Si la actividad de publicidad la realiza directamente, a través de un tercero contratado para ello, o de forma conjunta con éste;</p> <p>II. Medios de Contacto que serán utilizados por éstas para realizar la publicidad de sus productos o servicios; y</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre, denominación o razón social; Nombre comercial; Registro Federal de Contribuyentes; Dirección; Teléfonos; y Página de Internet.
--	--	------------	---	--



			De igual forma y para aquellas IF que realicen actividades de publicidad de manera personalizada, se deberá reportar la siguiente información: 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 del cliente o Usuario contactado y CURP cuando hayan obtenido dicho dato.
Informe de clientes que NO hayan aceptado el uso de datos para fines mercadotécnicos o publicitarios	N/A	. Usuarios que se registran entre el 1 y 15 del mes, se reporta el día 16 del mes o el día hábil siguiente. . Usuarios que se registran entre el 16 y ultimo día del mes, se informa el 1 día del mes siguiente o el día hábil siguiente.	
Consulta a las bases	La consulta se realizaba conforme a las reglas aplicables al REUS	La descarga de la información se deberá realizar y gestionar al PUR	Considerar que si la IF realizará actividades publicitarias, deberá adquirir la base de datos.
Lineamientos y prohibiciones	Los supuestos se establecían en la LPDUSF, LTOSF, DCG en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto	La disposición establece prohibiciones aplicables a las actividades publicitarias, mercadotécnicas y de telemarketing	

		Múltiple, Entidades No Reguladas.		
SINE	Inscripción y uso del registro	Opcional	Obligatorio para todas las IF a fin de recibir notificaciones o presentar promociones a la Comisión	
RECA	Inscripción contratos de adhesión	Previo al inicio de operaciones	.10 días hábiles posteriores a la activación de la CICI. . Previo al inicio de operación del contrato	
REGISTRO PUBLICO DE OFERTAS	Inscripción al Sistema Arbitral		Las instituciones podrán realizar la solicitud a la Comisión para formar parte del Sistema Arbitral	
	Publicidad de inscripción en el Sistema Arbitral		Las instituciones adheridas deberán dar a conocer dicha adhesión al Sistema Arbitral en la publicidad de los servicios financieros.	

