



ASOCIACIÓN DE BRÓKERS
HIPOTECARIOS
Unidos bajo una misma Institución

Reglamento Societario

MARZO 2025



ASOCIACIÓN
HIPOTECARIA
DE MÉXICO S.C.

Los socios de la Asociación Hipotecaria de México S.C. (en lo sucesivo LA SOCIEDAD), constituida en términos de la escritura pública número cincuenta y cinco mil doscientos cuarenta y dos de fecha dos de marzo del dos mil diecisiete, congregados en términos de los estatutos sociales, en esta fecha cuatro de diciembre del dos mil diecinueve, han votado y aprobado el presente REGLAMENTO SOCIETARIO que regirá sus actividades de intermediación en lo sucesivo y de conformidad con sus artículos transitorios.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	p. 3
II.	OBJETIVOS DE LA ASOCIACIÓN	p. 5
III.	REGLAS DE OPERACIÓN	p. 10
IV.	OBLIGATORIEDAD Y SANCIONES	p. 21
V.	CONFIDENCIALIDAD	p. 30
VI.	FUNDAMENTOS LEGALES	p. 32



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El Sector Hipotecario en México ha sido testigo de un crecimiento exponencial, derivado de un incremento significativo en la demanda de acceso a créditos hipotecarios otorgados por instituciones financieras, las cuales, en consecuencia, han incrementado el abanico de opciones para hacerle frente, convirtiéndose en uno de sus segmentos de mayor importancia.

Lo anterior ha ocurrido en conjunto y participación de entes denominados “Brókers Hipotecarios”, quienes de origen se han erigido en los orientadores y facilitadores de acceso a las múltiples opciones que ofrece el mercado hipotecario mexicano. También, éstos se han posicionado como la principal fuerza comercial del citado sector dado su conocimiento especializado, así como por su evolutiva estructura funcional, administrativa y estratégica. En la actualidad, los Brókers Hipotecarios colocan (*gestionan*) un importante volumen del total de los créditos hipotecarios otorgados por las Instituciones Financieras, constituyéndose como pieza fundamental del engranaje de funcionamiento del mercado.

El sector hipotecario ha creado escenarios de complejo funcionamiento para el Bróker Hipotecario considerando, por un lado, que existen múltiples participantes involucrados, como son:

1. Instituciones Financieras.
2. Brókers Hipotecarios y la estructura que los compone.
3. Notarios.
4. Valuadores.
5. Inmobiliarias y Desarrolladores.

Aunado a ello, convive la inexistente regulación de dicha actividad, lo cual ha propiciado la generación de conductas nocivas “*mal praxis*”, entre las cuales se han detectado las siguientes:

1. El desarrollo de actividades bajo esquemas de competencia desleal entre asesores (*ejecutivos / Brókers*), franquicias, oficinas o Master Brókers.
2. El cobro de cuotas al usuario requirente, por parte del asesor, (*ejecutivo / Bróker*) con motivo de la gestión en la obtención del mismo crédito hipotecario.
3. La falta de protocolos que permitan la prevención y detección de documentos e información falsa proporcionada por el cliente (*sujeto de crédito*) y/o el asesor (*ejecutivo*) para la obtención del crédito, provocando incremento en fraudes y cartera vencida, causando afectación a las Instituciones Financieras.

4. La omisión de informar y reportar, la detección o sospecha fundada, de información falsa o alterada proporcionada por clientes.
5. Encubrir u ocultar hechos o información que se tenga conocimiento respecto de conductas consideradas indebidas en las que estén incurriendo personal administrativo, asesores o personas del sector.
6. La falta de protocolos de actuación para la presentación de denuncias ante autoridades competentes de los actos considerados delitos, así como aquellos que corresponda ser informados a las Instituciones Financieras.
7. El uso de información proporcionada por el cliente para fines distintos, ajenos a la integración del expediente, sin su autorización expresa.
8. La colusión indebida con funcionarios de Instituciones Financieras, clientes o personas con conflictos de interés en el sector.
9. La ejecución de actos inmorales y/o ilegales que impliquen conspiración contra los intereses del sector hipotecario.
10. La oferta de pagos, dádivas o comisiones a empresas comercializadoras de inmuebles, desarrolladoras y/o constructoras de vivienda, con los que se tienen relaciones profesionales en forma directa e indirecta, causando distorsión en el mercado, entendiendo por distorsión que se causa un perjuicio de calidad al cliente por un lado y se le concede poder de control de mercado a estas entidades.
11. La vinculación, alianza o asociación, bajo cualquier esquema comercial, con inmobiliarias, desarrolladoras, valuadores y notarios.
12. Conflicto de intereses en la contratación de personal que realiza actividades de venta de inmuebles o participan en alguna forma en la venta de éstos.
13. La ausencia de regulación y restricciones para la contratación de empleados bancarios y del sector hipotecario.
14. La indebida interferencia e intromisión en el proceso de aprobación de expedientes ante las Instituciones Financieras por los asesores, fuera de los canales autorizados.

En este contexto, la detección de tales actividades nocivas instó a los Brókers Hipotecarios para integrarse en una figura que los asocie a efecto de encontrar soluciones y potencializar la prevención en su ocurrencia.



La ausencia de reglamentación, los esfuerzos aislados entre los Brókers Hipotecarios, y en general, la falta unificación en los procesos, así como la creciente intensidad y frecuencia de los actos nocivos “*mala praxis*” convalidaron la necesidad de constituir la **ASOCIACIÓN HIPOTECARIA DE MÉXICO, SOCIEDAD CIVIL**, así como crear el **REGLAMENTO SOCIETARIO**, que esencialmente tienen la finalidad de resolver la problemática actual ya enunciada.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS Y DEFINICIONES

En función y como consecuencia de los antecedentes antes descritos, la sociedad ha definido sus objetivos con la finalidad de establecer un orden regulatorio claro, congruente y eficaz, de tal suerte que éste coadyuve a la mejor prestación del servicio de intermediación crediticia hipotecaria en beneficio de todos los participantes involucrados, a saber, las instituciones financieras otorgantes del crédito, los clientes requirentes o beneficiarios del crédito, así como los propios intermediarios, sus dependientes o afiliados.

Dichos objetivos se catalogan para mejor comprensión, en directos e indirectos, dependiendo de las implicaciones que tiene para los citados participantes, puntualizándose como sigue:

DIRECTOS, aquellos cuyas repercusiones son intrínsecas en la Sociedad y sus terceros dependientes (Master Brókers, Oficinas, Franquicias o Asesores), los cuales se exponen del siguiente modo.

1. Establecer un marco jurídico eficiente que, a la vez de ordenar las actividades de los intermediarios de créditos hipotecarios, implique también la inhibición de conductas que contravengan la sana competencia, así como la práctica de actos ilegales e ilícitos.
2. Estimular la profesionalización de los intermediarios de créditos hipotecarios en el servicio de ofrecimiento de esquemas hipotecarios. Fomentar la afiliación o asociación de los intermediarios de créditos hipotecarios independientes, mediante la publicitación de buenas prácticas, así como difusión de los beneficios que éstas conllevan para el sector hipotecario.
3. Instituir la representación y defensa gremial de los intermediarios de créditos hipotecarios en sus actividades profesionales derivadas de la prestación de servicios de oferta hipotecaria.



4. Promover la capacitación y actualización de intermediarios hipotecarios, a efecto de garantizar la continuidad de las buenas prácticas establecidas por la sociedad en términos del marco normativo aplicable.
5. Constituirse como órgano de referencia y consulta respecto de las prácticas de intermediación hipotecaria.
6. Llevar la realización y difusión de eventos, conferencias y talleres, por los cuales se fomenten la afiliación, profesionalización y actualización de los intermediarios hipotecarios.
7. Establecer las bases regulatorias para la emisión de certificaciones u otorgamiento de licencias que identifiquen a los intermediarios hipotecarios que cuenten con respaldo de la sociedad.
8. Desarrollar material de información, consulta e investigación relativa a la evolución del mercado de crédito hipotecario y sus mejores prácticas.
9. Crear, alimentar y administrar la base de datos de identificación de Intermediarios hipotecarios inscritos directa o indirectamente a la sociedad.

INDIRECTOS, aquellos cuya ejecución o repercusiones trasciende al ámbito de la Sociedad (Instituciones de Crédito, Inmobiliarias, Notarios, Valuadores)

1. Instrumentar campañas de difusión continua respecto de los beneficios que aporta la Sociedad al mercado hipotecario.
2. Comunicar a las sociedades crediticias cualquier acto de práctica ilegal o ilícita llevada por parte de intermediarios hipotecarios.
3. Presentar formal querrela o denuncia respecto de actos que, siendo de su conocimiento, puedan resultar presuntamente constitutivos de delitos.
4. Coordinar en conjunto con las sociedades crediticias modelos de procesos para la mejor prestación del servicio de intermediación hipotecaria.
5. Organizar foros de discusión y análisis con los involucrados en el mercado hipotecario a efecto de promocionar y expandir las mejores prácticas en la intermediación.

Los objetivos de la sociedad aquí señalados serán de carácter enunciativo, pero no limitativo, toda vez que serán igualmente validos cualesquiera otros que sean tendientes a complementarlos o hacerlos más eficaces.

Para efecto de tener un mejor entendimiento de los artículos que serán plasmados dentro de los capítulos subsecuentes, se acuerda el siguiente catálogo de términos y definiciones.

ASESORES CERTIFICADOS. - Serán aquellos que obtengan el aval expreso, otorgado por la Sociedad, para la prestación del servicio de intermediación hipotecaria, habiendo acreditado contar con conocimientos suficientes y actualizados, además de cumplir con el presente reglamento.

ASESORES HIPOTECARIOS INDEPENDIENTES. - Son aquellos que realizan intermediación hipotecaria SIN el aval o soporte de la Sociedad.

ASOCIADO. - Se entenderá como la persona moral que, sin depender de un Master Bróker, realiza de forma independiente intermediación hipotecaria con una participación relevante en el mercado, que cumple como mínimo con las siguientes características.

- a) Lleva a cabo intermediación hipotecaria por sí y por conducto de oficinas, franquicias y/o asesores, con al menos dos contratos firmados de forma directa con Instituciones Bancarias.
- b) Tener una participación o relevancia mínima de mercado con un volumen de colocación de \$500,000,000.00 (quinientos millones de pesos 00/100 m.n.) durante los doce meses inmediatos anteriores.
- a) Haber sido aprobado por el consejo.

ATRACCIÓN INDEBIDA DE TALENTO. - Se entenderá como cualquier acto que implique hacer caer en error a un potencial asesor mediante engaño, o bien cualquier práctica que constituya un acto desleal en perjuicio de los intereses del sector hipotecario y sus buenas costumbres.

BRÓKER o ASESOR HIPOTECARIO. - Se entenderá como la persona física dependiente de un Master Bróker que así mismo lleva a cabo intermediación hipotecaria por sí y por conducto de oficinas, franquicias y/o asesores.

BRÓKER o ASESOR HIPOTECARIO EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN. - Será la persona en términos de la definición anterior, que ha comenzado un proceso de certificación ante la Asociación, teniendo las mismas obligaciones y derechos en la tramitación de los procesos, bajo las carátulas comodín que le sean asignadas.

CARÁTULA DE OPERACIÓN. - Es el documento que, formando parte del expediente de crédito, contiene el dígito de validación que individualiza la operación y asegura la identidad del asesor certificado, autorizado para ingresar el expediente de crédito.

CARÁTULA COMODÍN. - Es la carátula de operación que se otorga, limitada a 15 (quince) operaciones por asesor, para aquellos que se encuentren en proceso de certificación, en el entendido que no podrá otorgarse más de dicho número por ninguna circunstancia, sino hasta que el asesor culmine favorablemente dicha certificación.

CERTIFICACIÓN. - Será la constancia física y renovable periódicamente, expedida por parte de la Sociedad, por la cual avale que Intermediario Hipotecario cuenta con solvencia ética, los conocimientos suficientes y actualización necesaria para la prestación del servicio de intermediación hipotecaria.

CRM. - Base de Datos administrada por la Asociación en la cual se concentrará la información relativa a la ficha de identidad de las oficinas y franquicias e intermediarios hipotecarios, así como aquella relativa a la certificación o retiro de ésta.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO. - Será el órgano colegiado, conformado por i) Oficial de Cumplimiento, ii) Director General de la Sociedad, iii) Representante legal de un Master Bróker no implicados designados por turno, iv) Cualquier otro funcionario que a criterio de la Dirección General y el Oficial de Cumplimiento sea relevante su participación.

CONFLICTO DE INTERÉS. - La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de intermediación hipotecaria a razón de intereses personales, familiares o de negocios con dos o más de los involucrados en dicha intermediación.

DÁDIVA. - Es el acto por el cual se otorga un reconocimiento, premio, sorteo o estimulación en especie, no en dinero, relacionado con las actividades propias de la gestoría hipotecaria.

DESARROLLADOR(A). - Es la persona física o moral que, ya sea de forma única o habitual, realice el diseño y construcción y/o venta de bienes inmuebles nuevos o usados.

DISTORSIÓN DE MERCADO. - Aquel desequilibrio de la operación de intermediación hipotecaria que se da como consecuencia directa o indirecta por la realización de prácticas indebidas o desleales, previamente señaladas como “mala praxis”, por parte de uno o más intermediario(s) hipotecario(s).

EJECUTIVOS BANCARIOS. - Serán aquellas personas físicas que, en sus funciones como empleados directos de instituciones financieras otorgantes de crédito, son encargados de la recaudación de información del usuario requirente para establecer la viabilidad financiera de la hipoteca.

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL USUARIO REQUIRENTE. - Será toda aquella otorgada por medios físicos o electrónicos, así como cualquier otra proporcionada por el usuario requirente, necesaria para el estudio de viabilidad crediticia por parte de las instituciones financieras.

INTERMEDIARIOS HIPOTECARIOS. - Serán todas aquellas personas, físicas o morales, que de forma habitual y continua llevan a cabo por sí o por conducto de terceros, la labor de proporcionar a usuarios requirentes de crédito hipotecario, asesoría respecto de múltiples opciones del mercado para la obtención de dicho crédito, estableciendo contacto y transmisión de información entre tal usuario y la entidad crediticia que éste elija, y solo para el caso de concretarse el otorgamiento del crédito, recibe una comisión por parte de la entidad financiera otorgante.

El citado concepto abarca enunciativa pero no limitativamente a los Master Brókers, Oficinas, Franquicias, o Asesores referidos dentro del presente reglamento.

INSTITUCIONES BANCARIAS. - Entidades que se organizan de acuerdo con leyes especiales y realizan actividades de intermediación financiera.

INSTITUCIONES FINANCIERAS. - Serán aquellas personas morales, expresamente autorizadas por las dependencias gubernamentales responsables para el otorgamiento de créditos hipotecarios.

INMOBILIARIA. - Es la persona física o moral que, ya sea de forma única o habitual, realice la comercialización y/o venta de bienes inmuebles nuevos o usados.

SOCIO. - Se entenderá como la persona moral que cumple como mínimo con las siguientes características.

- a) Llevar a cabo intermediación hipotecaria por sí y por conducto de oficinas, franquicias y/o asesores, con al menos seis contratos firmados de forma directa con Instituciones Bancarias.
- b) Tener una participación o relevancia mínima de mercado con un volumen de colocación de \$1,800,000,000.00 (un mil ochocientos millones de pesos 00/100 m.n.) durante los doce meses inmediatos anteriores.
- c) Haber sido aprobado por el consejo.

MASTER BROKER. Es la denominación que distingue a los SOCIOS y ASOCIADOS indistintamente, siempre que éstos se encuentren dentro de los supuestos establecidos en el presente catálogo de definiciones.

MORA TEMPRANA. - Es el incumplimiento de obligaciones de pago por parte del usuario requirente del crédito, respecto de tres mensualidades dentro del primer año de su formalización ante notario.

NOTARIOS. - Serán todas aquellas personas físicas que cuenten con la patente correspondiente por parte de los gobiernos estatales de la República Mexicana.

OFICINAS y/o FRANQUICIAS CERTIFICADAS. - Se entenderán como aquellas personas morales directamente relacionadas a un Master Bróker, que realizan intermediación hipotecaria bajo una misma marca de forma exclusiva por conducto de una o más personas, y que obtengan el aval expreso, otorgado por la Asociación, para la prestación del servicio de intermediación hipotecaria, habiendo acreditado contar con conocimientos suficientes y actualizados, además de cumplir con el presente reglamento.

SOCIEDAD. - Se refiere a la Asociación Hipotecaria de México S.C., constituida en términos de la escritura pública número cincuenta y cinco mil doscientos cuarenta y dos de fecha dos de marzo del dos mil diecisiete.

SOCIOS FUNDADORES. - Se refiere a las entidades que participaron en la creación de la Sociedad, a saber, i) OPFIN S.A DE C.V.; ii) CREHIPKOS, S.A. DE C.V.; iii) PUNTACATOCHE IBÉRICA, S. DE R.L., iv) SINERGIA SOC, S.A. DE C.V., v) EASY HOME'S SERVICES S.A DE C.V., vi) FSG BRÓKER, S.A. DE C.V., más BJRR CONSULTORES ASOCIADOS, S.C (SOLUCIONES HIPOTECARIAS), la cual cuenta con el mismo rango.

USUARIO REQUIRENTE. - Será la persona física o moral que solicite para si el otorgamiento de un crédito hipotecario.

VALUADORES. - Se entenderá como las personas físicas o morales que de forma habitual realizan dictámenes de valuación de bienes inmuebles como parte del proceso de otorgamiento del crédito hipotecario a favor del usuario requirente.

CAPITULO III

REGLAS DE OPERACIÓN

El presente capítulo tiene como objetivo establecer la normatividad que servirá para regular la prestación del servicio de Intermediación Hipotecaria y que será obligatoria tanto por los Master Brókers, así como por las Oficinas, Franquicias y Brókers, a efecto de poder satisfacer a cabalidad los objetivos y finalidades previamente plasmados.

• DE LA RELACIÓN CON EL USUARIO REQUIRENTE

ARTÍCULO PRIMERO. - En términos de los estándares mínimos impuestos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la prestación del servicio de intermediación hipotecaria deberá cumplir con los principios de prontitud, ética, certidumbre, seguridad jurídica, confidencialidad y transparencia.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Todo intermediario hipotecario certificado deberá solicitar y recabar únicamente la información del usuario o los usuarios requirente(s) que sea estrictamente indispensable para que, en cumplimiento de los requisitos impuestos por cada institución crediticia, éste pueda ser evaluado para la posible obtención de un crédito hipotecario, pudiendo ser enunciativa pero no limitativamente:

- a) Información Bancaria.
- b) Información de Identidad Personal.
- c) Información Patrimonial.
- d) Información de gravámenes.
- e) Antecedentes Registrales del Inmueble.
- f) Información del Vendedor.

El intermediario tendrá obligación de confirmar y en su caso cotejar toda información que le sea entregada por el requirente del crédito que sea susceptible de encontrarse en medios de acceso público, tales como enunciativamente son recibos de nómina, altas ante IMSS u estados de cuenta bancarios. En el entendido que, de existir duda en la veracidad de tales documentos, deberá así mismo recaudar del citado usuario los originales correspondientes, o bien, informar a la institución crediticia de cualquier posible anomalía.

En concordancia de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, se deberán observar para tales efectos los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, en consecuencia, dicha información deberá recabarse y tratarse de manera lícita, no podrá hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos, y deberá en todo momento respetarse la confianza de que los datos personales serán tratados conforme a las finalidades que acordaron las partes. Así mismo, en términos del párrafo cuarto del artículo octavo de la Ley en cita, para la obtención de los datos financieros y patrimoniales se requerirá el consentimiento expreso de su titular.

Una vez cumplida la finalidad para la que fue recabada la información, el intermediario hipotecario de que se trate deberá, ya sea restituirla íntegramente a su propietario, o para el caso de resultar imposible el otorgamiento del crédito, destruirla o borrarla ya sea física o electrónicamente según corresponda, sin que pueda utilizarla posteriormente de cualquier forma, salvo que hubiere sido expresamente autorizado para ello.

En los casos que se haya otorgado por la Institución Financiera el crédito hipotecario, la información será guardada por un término de 5 cinco años exclusivamente para efectos fiscales y, en los casos que no haya sido obtenido, será destruida o devuelta la información en los términos que dispone el presente artículo.



ARTÍCULO TERCERO. - Será así mismo obligación del intermediario hipotecario otorgar al o los usuarios(s) requirente(s), información de todas las opciones crediticias, en términos de los contratos que tenga celebrados con las instituciones de crédito, a efecto de que dicho(s) usuario(s) tome(n) decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios crediticios ofertados.

ARTÍCULO CUARTO. - Cualquier prestador de servicios de intermediación hipotecaria deberá, en el ámbito de su actividad, tomar medidas adecuadas para combatir, detener y evitar cualquier práctica que lesione los derechos de los usuarios requirentes, por lo cual serán inadmisibles las actividades que a continuación se describen u otras que resulten en una afectación negativa de aquellos.

- Falsificación o alteración de información y documentos.
- Utilización de información para fines no permitidos.
- Omisión o tergiversación dolosa de información de productos financieros.
- Robo de identidad.
- Utilización indebida de firmas.
- Ejercicio indebido del mandato.

• DE LA RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO

ARTÍCULO QUINTO. - Con independencia de los derechos y obligaciones derivados de los contratos que tienen celebrados los Master Brókers con una o más instituciones financieras, dicha relación así mismo deberá conservar parámetros de confidencialidad, licitud, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

ARTÍCULO SEXTO. - Cualquier intermediario hipotecario estará obligado a proporcionar a las instituciones crediticias para las cuales trabaje, información del usuario requirente que sea veraz y completa de tal suerte que aquellas estén en aptitud de emitir un dictamen de procedencia o improcedencia en la oferta crediticia que sea ajustado a la realidad de las circunstancias.

En términos de lo referido, será considerada una violación mayor al presente reglamento cualquier alteración ilícita, dolosa y premeditada con la finalidad de manipular el resultado en el otorgamiento del crédito, con independencia de las penalidades establecidas por la legislación aplicable.

Así mismo, la relación y cualquier intercambio de comunicación entre los asesores certificados, o en proceso de certificación, y las instituciones de crédito deberán regirse bajo principios de cordialidad, con las mayores formalidades posibles, bajo la prevención que de no hacerlo serán sancionados en términos del presente Reglamento.

ARTÍCULO SÉPTIMO. - Los Intermediarios Hipotecarios certificados estarán igualmente impedidos de llevar a cabo colusión con cualquiera de los participantes en la prestación del servicio, ya sea desarrolladores, inmobiliarias, valuadores, otros intermediarios, otras instituciones crediticias, o usuarios requirentes, o cualquier otro que tenga finalidad de afectar su leal desempeño contractual con cualquier institución crediticia, creando con ello distorsión de mercado.

- **DE LA RELACIÓN ENTRE MASTER BRÓKERS CON SUS OFICINAS, FRANQUICIAS, O BRÓKERS**

ARTÍCULO OCTAVO. - Con independencia de la competencia de mercado inherente a sus actividades predominantes de intermediación hipotecaria, los Master Brókers tienen bajo el presente reglamento la obligación de Fomentar, Construir, Promover y Garantizar prácticas de sano y leal desarrollo de dichas actividades, en el entendido de que ello contribuye a la concretización de las finalidades aquí expuestas, además del funcionamiento eficiente de los servicios prestados, en beneficio de todos los involucrados.

Los Master Brókers proveerán a la Asociación, en un sentido amplio de colaboración, toda la información y documentos a su alcance que resulten de relevancia en los procedimientos de investigación sancionatorios. Sea porque son de su conocimiento los hechos en investigación o porque así les sea solicitado por el Comité de Cumplimiento o el Oficial de Cumplimiento, siempre y cuando exista un expediente en proceso.

ARTÍCULO NOVENO. - Será obligación de los Master Brókers, llevar a cabo al interior de sus estructuras (oficinas, franquicias, o Brókers), la difusión de las obligaciones derivadas de este reglamento que les sea concerniente, a efecto de que, al término de los plazos establecidos dentro de los artículos transitorios, se estandarice la prestación del servicio de intermediación hipotecaria.

ARTÍCULO DÉCIMO. - Será así mismo deber de los Master Brókers, establecer medidas de control al interior de sus estructuras por las cuales se asegure el pleno cumplimiento de las obligaciones de intermediación, en su caso, acciones preventivas para la detección de irregularidades, y reactivas para la eliminación o disminución de posibles consecuencias perjudiciales.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. - Los Master Brókers solo podrán tener dentro de sus estructuras a oficinas, franquicias, Brókers y/o asesores que hayan sido debidamente Certificados o estén en proceso de Certificación bajo los términos y condiciones de este reglamento.

Lo anterior, en el entendido de que la certificación implica el aval de la sociedad respecto de la probidad ética y profesional de las oficinas, franquicias, Brókers y/o asesores que son miembros activos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. - Toda Oficina, Franquicia, Bróker y en general cualquier asesor hipotecario certificado adscrito a un Master Bróker, estará impedido de trasladar procesos crediticios de usuarios requirentes, o información de éstos a otro Master Bróker, o bien intermediar créditos de forma directa, o por conducto de interpósita persona, para dos o más Master Brókers de forma simultánea.

En razón de ello, para el caso de que se decida cambiar de Master Bróker, el Intermediario Hipotecario de que se trate, deberá previamente ceder los expedientes en curso o adquiridos a favor del Master Bróker originario para que éste termine el proceso con el usuario requirente.

Ningún Intermediario Hipotecario podrá realizar cambio de Master Bróker durante los primeros **doce meses** contados a partir de haber sido certificado por primera vez, tratándose de intermediarios de recién ingreso. Después de ello, el plazo para que intermediarios certificados puedan cambiar de Master Bróker será de **seis meses**.

Sin perjuicio de lo anterior, todo Intermediario Hipotecario deberá dar aviso por escrito a la Sociedad de dicho cambio, durante los primeros cinco días hábiles de haberlo realizado.

En caso de que el Master Bróker realice la baja de algún intermediario hipotecario por causas diferentes a malas prácticas, el mismo asesor podrá solicitar su cambio de Master Bróker, aún y cuando no haya cumplido el tiempo descrito en los párrafos anteriores.

• DEL RECLUTAMIENTO Y ALTA DE INTERMEDIARIOS HIPOTECARIOS

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. - A efecto de que un bróker o asesor pueda incorporarse a la estructura de un Master Bróker para comenzar labores de intermediación hipotecaria, deberá recabarse como mínimo de dicha persona, la siguiente información actualizada para la debida integración de su expediente:

Documento	Vigencia
1.Copia de identificación oficial con fotografía	Vigente
2.Constancia de Situación Fiscal	Menor a 6 meses
3.Reporte Especial del Buró de Crédito (*)	Menor a 6 meses
4.Constancia de semanas cotizadas (*)	Menor a 1 mes
5.Comprobante de domicilio	Menor a 3 meses
6.Currículum Vitae	Actualizado



* El reporte especial del buró de crédito no debe presentar cuentas con deuda parcial o total sin recuperar, quitas, castigos ni fraudes, (esto es, ni MOP 97 ni MOP 99) en Instituciones de Banca Múltiple registradas ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

* Las personas que no cuenten con constancia de semanas cotizadas deben generar una carta donde indiquen que no han cotizado ante IMSS y/o ISSSTE, así como que no han trabajado previamente o que lo han hecho de manera independiente.

El alta de nuevos asesores estará limitada para los Master Brókers que cumplan con un mínimo de 85% de asesores certificados. En caso de no cumplirlo, no podrán registrar en sistema nuevos asesores.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO BIS. - Por su parte, cuando se trate de incorporación de oficinas y franquicias, éstas deberán ingresar la solicitud de registro por conducto de su Master Bróker, acompañada de la siguiente información y documentos:

Persona Moral

1. Nombre de la Persona Moral
2. Nombre del Representante Legal
3. Constancia de Situación Fiscal del Representante Legal

Persona Física

1. Nombre de la oficina
2. Nombre del responsable de la oficina
3. Constancia de Situación Fiscal del responsable de la oficina

En caso de tratarse de una Persona Moral, es indispensable incluir la información de la persona física responsable de la oficina.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. - La información del expediente deberá ser un requisito previo indispensable para que el bróker o asesor pueda en su caso acceder a la certificación en términos de los artículos siguientes.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. – Las oficinas y franquicias deberán ser dadas de alta ante la Sociedad mediante el procedimiento previamente establecido. Cada Master Bróker será responsable de su alta y se obliga a realizar la revisión de la situación fiscal de la persona moral aspirante, mediante los mecanismos que permite la autoridad fiscal y la legislación vigente. De manera enunciativa y no limitativa, se podrá verificar el estatus de la persona moral aspirante atendiendo a lo previsto en los artículos 69 y 69 bis del Código Fiscal de la Federación.



Los Master Brókers, franquicias y oficinas, tienen prohibido llevar a cabo cualquier acto que implique Atracción Indebida de Talento (asesores), tal como ejemplificativamente lo es, entre otros, la realización de publicidad engañosa con porcentajes de comisión que no corresponden a la realidad.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO BIS. - Para el caso que un Master Bróker determine unilateralmente la baja de uno de sus Intermediarios Hipotecarios, ya sean personas físicas, oficinas, o franquicias, deberá dar aviso por escrito de tal circunstancia a la Sociedad dentro de los cinco días naturales a dicho movimiento.

Para el caso donde la causa de dicha baja sea una de las malas prácticas estipuladas dentro del presente reglamento, deberá iniciar el procedimiento de queja para que, de así proceder, se determine la sanción correspondiente.

• DE LA CERTIFICACIÓN DE INTERMEDIARIOS HIPOTECARIOS

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. - La certificación se instituye como el medio por el cual la Sociedad, en cumplimiento de las disposiciones civiles, de protección al usuario de servicios financieros, de protección de datos personales, establecerá un control de calidad eficiente y estandarizado en beneficio de las instituciones crediticias y los usuarios requirentes.

En este sentido, todos los Master Brókers, oficinas y franquicias deberán mantener dentro de sus estructuras, como mínimo, un porcentaje igual a 100% de intermediarios hipotecarios certificados.

Transcurridos 3 (tres) meses a partir del alta de asesores a certificarse, la Asociación podrá registrar como propios los registros de aquellos que no hayan logrado obtenerla.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. - La certificación se otorgará por medio de constancia escrita, renovable periódicamente, en la cual se haga constar que el intermediario cuenta con los conocimientos técnicos y legales mínimos indispensables en la prestación del servicio de intermediación hipotecaria, además de las obligaciones que le son inherentes de este reglamento, y que cumple con solvencia ética suficiente para tales efectos.

Para el caso de oficinas o franquicias, la certificación será solicitada, tramitada y expedida por conducto de su representante legal, quien además de los requisitos previamente establecidos, deberá asentar, bajo protesta de decir verdad, que sus funcionarios, socios o asociados cumplen con los estándares del presente reglamento.

El proceso de certificación al interior de las estructuras actuales de cada Master Bróker deberá cumplirse en términos del artículo transitorio correspondiente de este reglamento.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. - El proceso de certificación aludido se desarrollará en dos etapas:

(i) La primera, consistente en el alta que causará el Intermediario Hipotecario aspirante mediante la ficha de identidad que contendrá los siguientes datos de identificación: nombre, dirección, entidad federativa, teléfono, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), correo electrónico, Clave Única de Registro de Población (CURP) (no aplica para personas morales), propietario o Master Bróker de adscripción. El alta de referencia se causará por el Master Bróker directamente en el sistema habilitado para tales fines desde su centro de operación.

(ii) La segunda, Certificación, consistente en la aprobación del examen de certificación aplicado por la Dirección General de la Sociedad, a quien se le confiere la responsabilidad del proceso de examinación de los aspirantes.

Ningún asesor podrá cambiar de Master Bróker, Oficina o Bróker, sino hasta la plena obtención de su certificación y después de cumplir con el plazo determinado en el artículo Décimo Segundo de este reglamento, por lo que las carátulas comodín asignadas solo podrán ser utilizadas para aquél que le haya dado de alta inicialmente.

Aprobado el examen de certificación, el aspirante será notificado del resultado obtenido y del inicio del proceso de elaboración del certificado y cédula que lo habilitan como Intermediario Hipotecario Certificado, mismos que le serán entregados por conducto del Master Bróker al que se encuentra adscrito.

La certificación tendrá una vigencia de dos años, por lo que el Intermediario Hipotecario deberá renovarla previo su vencimiento mediante la aprobación de los exámenes respectivos.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO BIS. - Desde el inicio del proceso de certificación, y salvo que no exista alguna restricción legal y en términos de este reglamento, cada asesor podrá tener acceso a un total de 15 (quince) carátulas comodín a efecto de que pueda comenzar sus labores. Una vez terminadas las carátulas comodín, el asesor no podrá seguir realizando trabajo alguno de intermediación para los Master Brókers, sino hasta terminar favorablemente dicho proceso.

El uso de caratulas comodín estará limitado para los Master Brókers que cumplan con un mínimo de 85% de asesores certificados. En caso de no cumplirlo, esta figura no podrá ser usada por sus asesores en proceso de certificación.

En caso de uso indebido de la carátula comodín se suspenderá el uso al Master Bróker.



ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. - La Dirección General de la Sociedad, negará, suspenderá o cancelará la certificación de personas que se encontraren laborando activamente en Instituciones Bancarias o Financieras, notarías, unidades de valuación, desarrolladoras, constructoras e inmobiliarias, ya que ello presume conflicto de interés.

Asimismo, retirará la certificación de personas que se encontraren laborando activamente o hubieren laborado en Instituciones Financieras sin esperar el plazo de tres meses posterior a su salida, con independencia de la sanción que resulte aplicable en su caso.

En el mismo sentido, la Sociedad podrá negar unilateral y discrecionalmente la certificación o su prórroga a cualquier tercero o Asesor Hipotecario Independiente, que haya incurrido, o hubiere estado vinculado de cualquier forma a las malas prácticas estipuladas dentro del presente reglamento, o bien, que no considere apta para la debida prestación del servicio.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. – A efecto de que la sociedad cuente con medios económicos para sufragar los costos administrativos de su operación, se establece como un requisito de certificación el pago de una cuota que será a cargo del solicitante de la certificación.

Es facultad del Consejo de Socios Administradores la revisión anual de la cuota para su actualización y ajuste.

Los pagos se recibirán por conducto de la página de internet de la asociación, o para casos extraordinarios, por medio de depósito o transferencia electrónica.

Ningún pago de cuota podrá ser sujeto de reembolso o aplicación posterior para el caso de que el asesor que lo hubiere realizado dejare de asistir a la cita de certificación sin causa justificada, debiendo exhibir los comprobantes correspondientes.

• DEL CRM

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. - La Dirección General de la Sociedad, será la encargada de operar y administrar la base de datos CRM, que cumple con la función de ser una fuente de información actualizada y certera del estatus y antecedentes del Asesor Certificado. Garantizará su correcto funcionamiento y confidencialidad acorde a los lineamientos contenidos en el presente reglamento.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. - La base de datos del CRM, contendrá:

1. Relación de Intermediarios Hipotecarios temporales (*proceso de certificación*) y certificados.
2. Datos generales de identificación del Intermediario Hipotecario.
3. La asignación de un número de alta.
4. Estatus que guarda el Intermediario Hipotecario: en proceso, certificado, en análisis, en suspensión, pérdida y con antecedentes.

5. Fecha de alta.
6. Fecha de certificación.
7. Master Bróker y oficina de adscripción.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. - En el funcionamiento de la base de datos CRM, los Master Brókers contarán con las siguientes prerrogativas:

1. Generar el alta de los Intermediarios Hipotecarios que consideren necesarios, sin limitación del número y frecuencia para la aplicación de los exámenes de certificación.
2. Solicitar a la Dirección General de la Sociedad la información y antecedentes de gestión de sus Intermediarios Hipotecarios adscritos y certificados.
3. Solicitar a la Dirección de la Sociedad la información y antecedentes de gestión de Intermediarios Hipotecarios con certificación suspendida, cancelada o en proceso de sanción.
4. Permanencia de adscripción del Intermediario Hipotecario por los plazos establecidos en el artículo décimo séptimo del presente reglamento.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. - Los Intermediarios Hipotecarios Certificados podrán solicitar a la Dirección General de la Sociedad cambio de Master Bróker de adscripción, siempre y cuando se hayan cumplido los plazos establecidos en el artículo Décimo Segundo del presente reglamento.

El cambio de adscripción de referencia deberá realizarse en los siguientes términos:

- (i) La petición se realizará por el Intermediario Hipotecario Certificado directamente a la Dirección General de la Sociedad.
- (ii) La Dirección General realizará el cambio en la base de datos CRM y lo notificará al peticionario vía correo electrónico.
- (iii) El cambio de adscripción de los Intermediarios Hipotecarios Certificados tendrá el impedimento de llevarse consigo los expedientes iniciados previo al cambio. El sólo registro del expediente constituirá radicación ante el Master Bróker y no podrá ser trasladado a ningún otro.
- (iv) El cambio de adscripción de Intermediarios Hipotecarios se restringe únicamente para aquellos que se encuentren certificados, en el entendido que los asesores en proceso de certificación no podrán hacerlo hasta en tanto no cambie esta condición.
- (v) La Dirección General notificará mensualmente los cambios aplicados a los Master Bróker vía correo electrónico.



ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. - La Dirección General de la Sociedad, al ser la responsable del funcionamiento de la base de datos CRM, deberá dar cumplimiento a las siguientes atribuciones:

1. Administrar, operar y supervisar el estatus de los Intermediarios Hipotecarios Certificados y sus respectivas oficinas.
2. Mantener funcionando en forma óptima y actualizada la base de datos CRM.
3. Implementar los instrumentos y programas de tecnología necesarios para garantizar su funcionamiento.
4. Atender las solicitudes de cambios de adscripción de los Intermediarios Hipotecarios Certificados.
5. Proporcionar la información solicitada por los Master Brókers relativa a los Intermediarios Hipotecarios adscritos certificados y temporales.
6. Preparación integral de los procesos de examinación para la obtención de la certificación y renovación de Intermediarios Hipotecarios, (*bases, guía, examen, etc.*).
7. Garantizar la confidencialidad y uso debido de la información contenida en la base de datos CRM.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. - Todo Intermediario Hipotecario Certificado será así mismo validado por parte de la sociedad en cada transacción, mediante la Carátula de Operación que será recibida a su vez por cada Institución Financiera.

Para que la Carátula de Operación tenga validez, deberá generarse a través del sistema de la Sociedad, y deberá contener los siguientes datos de identificación:

- i. Número de Asesor.
- ii. Nombre del Asesor.
- iii. Oficina.
- iv. Número de folio.
- v. Nombre de Usuario Requirente.
- vi. Entidad Federativa.
- vii. Municipio.
- viii. Institución Financiera.
- ix. Monto solicitado.

La falta de alguno de los datos enumerados provocará la invalidez de la Carátula y será motivo de la sanción en términos de lo previsto en el presente reglamento.

Las carátulas comodín se encuentran sujetas al mismo régimen que las convencionales, por lo que de detectarse alguna infracción en su composición serán responsabilizados y sancionados los participantes en términos del presente reglamento.



CAPITULO IV

OBLIGATORIEDAD Y SANCIONES

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. - A efecto de otorgarle plena efectividad al presente Reglamento, los Socios y Asociados unánimemente han acordado establecer medidas de prevención, garantía y exigibilidad necesarias para el cumplimiento de las finalidades establecidas, cuestión por la cual, bajo los términos y condiciones de este capítulo, se someten al acatamiento de las medidas de sanción aquí descritas.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. - Atendiendo la continua experiencia en la práctica de la intermediación hipotecaria, **se ha consensado el CATÁLOGO DE CONDUCTAS DE MAL PRACTIS más recurrentes y significativas como sigue:**

1. Falsificación y/o Alteración de documentos. Bajo este supuesto el intermediario hipotecario deberá omitir la modificación total o parcial de la información y documentos que le sean entregados para la gestión de cualquier crédito,
2. Falta de verificación de documentos. El intermediario hipotecario Está obligado a verificar la validez de los documentos y la veracidad de la información que conforman sus expedientes, previo a ser ingresados ante la Institución Bancaria correspondiente. Por tal motivo, el expediente que contenga documentos o información en infracción al presente párrafo se imputará a su asesor para efecto de imponer la sanción aplicable.
3. Cobro de servicios de intermediación hipotecaria. Quedan exceptuados de sanción los cobros de gestión hipotecaria cuando se realicen por servicios ante instituciones públicas y privadas con las que el Master Bróker al que se encuentren adscritos no tenga celebrado contratos de colocación crediticia.
4. Ofrecimiento de pagos bajo cualquier esquema de compensación, por atracción de usuarios requirentes, efectuados a:
 - a. Inmobiliarias
 - b. Desarrolladoras
 - c. Notarios
 - d. Valuadores
 - e. Ejecutivos Bancarios
 - f. Atracción de expedientes por ofertas abiertas al público en general.

Quedan exceptuados los regalos y/o premios otorgados con motivo de concursos.

5. Gestión de expedientes que impliquen cualquier conflicto de interés, tales como:

- a. Cobro por si o por interpósita persona de una comisión por intermediación hipotecaria, así como a la vez, cobro de comisión por la venta del inmueble que corresponde a dicha intermediación.
 - b. Fungir simultáneamente como intermediario hipotecario e inmobiliaria, notaría, valuador, empleado de una institución financiera cuando el Master Bróker al que se encuentre adscrito tenga celebrado contrato de colocación crediticia, formar parte de dos o más Master Brókers en forma simultánea o cualquier otro que implique conflicto de interés.
- 6.** Robo de identidad del usuario requirente.
- 7.** Falsificación de firma:
- a. Falsificación de firma del usuario requirente en documentos del expediente de intermediación.
 - b. Uso de firma no autógrafa del usuario requirente.
- 8.** Utilización ilegal o ilícita de datos personales del usuario requirente.
- 9.** Generación de carátulas de operación en nombre de otro intermediario hipotecario, certificado o independiente, o utilización de carátulas de operación ajenas.
Dicha sanción operará de la misma manera, cuando una mesa de control o quien funja como tal, emita carátulas para otros intermediarios hipotecarios, certificados o independientes.
- 10.** Generación de carátulas de operación en nombre de otro intermediario hipotecario que haya perdido la certificación.
- 11.** La falta de la verificación ocular al usuario requirente, previo al ingreso del expediente ante la institución bancaria.
- 12.** Sustituir la hipoteca de sus propios acreditados, antes de 1 año de vigencia del crédito.
- 13.** Ofrecer a los usuarios requirentes cualquier beneficio adicional (en dinero o en especie), superior a la cantidad de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 m.n.) pesos. P.ej. Avalúo.
- 14.** Utilizar publicidad engañosa, tanto la promoción para la captación de usuarios requirentes, como para la contratación de asesores.

15. Mora Temprana como consecuencia de irregularidades en la originación o gestión del crédito, por el cual pueda presumirse fraude o desatención a las obligaciones impuestas dentro del presente reglamento.
16. Inconsistencias generalizadas en oficinas y franquicias por parte de sus socios, miembros directivos, administrativos o asesores, que puedan suponer la colusión o confabulación para la comisión de cualquier acto de Mala Praxis en perjuicio del sector hipotecario.
17. Cualquier acto que implique falta de ética durante el proceso de examinación para la obtención o renovación de certificación.
18. Ejecutar actos inmorales y/o ilegales que impliquen conspiración contra los intereses del sector hipotecario.
19. Cualquier otra que a juicio del Comité de Cumplimiento que implique una conducta nociva y reprobable en perjuicio de las sanas prácticas de mercado.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. - Las conductas señaladas implicarán sanción por parte de la Sociedad a cualquiera de los intermediarios hipotecarios que las cometan, directa o indirectamente, o bien las consientan, pudiendo ser catalogadas como graves, intermedias o bajas, con independencia de las implicaciones penales que sean aplicables en términos de la legislación vigente.

El Comité de Cumplimiento tendrá facultades para formular o recibir quejas por conductas susceptibles de sanción.

Sin perjuicio de lo anterior, las quejas promovidas ante el Comité de Cumplimiento deberán acompañarse de las pruebas en que se sustente la acusación, en el entendido que la omisión de ello provocará su inadmisión.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. - Las sanciones serán definidas por el Comité de Cumplimiento, y podrán contemplar:

- i) Suspensión temporal de la certificación,
- ii) Pérdida definitiva de la certificación.

y de conformidad con la siguiente tabla:

No.	Mala práctica	Sanción
1	Falsificación y/o alteración de documentos	Pérdida definitiva de la certificación
2	Falta de verificación de documentos	Según análisis del Comité de Cumplimiento (sanción mínima de 12 meses)
3	Cobro de servicios de intermediación hipotecaria	Pérdida definitiva de la certificación

4	Ofrecimiento de pagos, por atracción de usuarios requirentes	Pérdida definitiva de la certificación
5	Gestión de expedientes que impliquen cualquier conflicto de interés	Pérdida definitiva de la certificación
6	Robo de identidad del usuario requirente.	Pérdida definitiva de la certificación
7a	Falsificación de firma del usuario requirente en documentos del expediente de intermediación	Pérdida definitiva de la certificación
7b	Uso de firma no autógrafa del usuario requirente	Primera vez: 60 días de bloqueo para generar carátulas
		Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
8	Utilización ilegal o ilícita de datos personales del usuario requirente	Pérdida definitiva de la certificación
9	Generación de carátulas de operación en nombre de otro intermediario hipotecario, certificado o independiente, o utilización de carátulas de operación ajenas	Primera vez: 60 días de bloqueo para generar carátulas Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
10	Generación de carátulas de operación en nombre de otro intermediario hipotecario que haya perdido la certificación	Pérdida definitiva de la certificación
11	La falta de la verificación ocular al usuario requirente, previo al ingreso del expediente ante la institución bancaria	Primera vez: 60 días de bloqueo para generar carátulas
		Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
12	Sustituir la hipoteca de sus propios acreditados, antes de 1 año de vigencia del crédito	Primera vez: Devolución de la comisión
		Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
13	Ofrecer a los usuarios requirentes cualquier beneficio (en dinero o en especie) adicional superior a la cantidad de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 m.n.) pesos	Primera vez: 60 días de bloqueo para generar carátulas
		Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
14	Utilizar publicidad engañosa, tanto la promoción para la captación de usuarios requirentes, como para la contratación de asesores.	Primera vez: 60 días de bloqueo para generar carátulas
		Reincidencia: Pérdida definitiva de la certificación
15	Mora temprana como consecuencia de irregularidades en la originación o gestión del crédito	Pérdida definitiva de la certificación
16	Inconsistencias generalizadas en oficinas y franquicias por parte de sus socios, miembros directivos, administrativos o asesores.	Suspensión temporal o pérdida de certificado de registro de la oficina o franquicia, según análisis del Comité de Cumplimiento

17	Cualquier acto que implique falta de ética durante el proceso de examinación para la obtención o renovación de certificación	Cancelación definitiva del proceso de certificación o renovación
18	Ejecutar actos inmorales y/o ilegales que impliquen conspiración contra los intereses del sector hipotecario	Según análisis del Comité de Cumplimiento
19	Cualquier otra que a juicio del Comité de Cumplimiento implique una conducta nociva y reprobable en perjuicio de las sanas prácticas de mercado	Según análisis del Comité de Cumplimiento

El asesor que sea sancionado con pérdida de certificación en forma definitiva se encontrará impedido para laborar, en cualquier puesto, dentro de la estructura administrativa de los Master Bróker, considerando como parte de esta las oficinas o franquicias.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. - Las quejas que conozca el Comité de Cumplimiento serán tramitadas y resueltas de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

El Comité de Cumplimiento tendrá las más amplias facultades para dirigir el procedimiento, siempre que trate a los interesados con igualdad y conceda a cada uno de ellos plena oportunidad de hacer valer sus derechos.

Durante el procedimiento, el Oficial de Cumplimiento tendrá la facultad de suspender temporalmente el ingreso de expedientes del asesor acusado.

No prescribirá ni caducará en ningún caso la presentación de quejas respecto de malas prácticas que impliquen o presuman la comisión de un delito, tales como aquellas consideradas en los incisos 1, 6, 7a, y 8 del artículo vigésimo octavo, además de aquellas que por su naturaleza tengan un efecto continuo tal como las consideradas en los incisos 4, 5, 14 y 16.

Para los demás supuestos, la prescripción en la presentación de quejas se verificará después de seis meses contados a partir de que la persona quejosa haya tenido conocimiento del hecho, o por la naturaleza de la mala práctica, hubiese tenido que conocerlo.

Sin perjuicio de ello, deberá manifestar en su queja, bajo protesta de decir verdad, la fecha y las circunstancias en que hubiere tenido conocimiento de la o las mala(s) práctica(s) señalada(s).

Para el caso de presentarse queja con una o más prácticas prescritas, y una o más malas prácticas imprescriptibles, se continuará la investigación y procedimiento únicamente respecto de las últimas.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. - Las notificaciones serán efectuadas de conformidad con lo siguiente:

- a) Al quejoso, en el domicilio que para ese efecto señale en el escrito mediante el cual promueva la queja, pudiendo ser una dirección de correo electrónico;
- b) Al acusado, la primera notificación, en el domicilio que señale el quejoso. Cuando por cualquier circunstancia resulte imposible practicarla, el Comité de Cumplimiento deberá disponer cualquier medio que asegure que se le ha hecho saber la promoción de la queja en su contra. Las notificaciones posteriores se harán en el domicilio que el acusado señale en su primer escrito mediante el cual comparezca, pudiendo ser una dirección de correo electrónico.

Si cualquiera de los interesados omite señalar el domicilio o dirección electrónica para oír notificaciones, deberá acudir a las oficinas de la Sociedad a informarse de las actuaciones practicadas.

- c) A terceros, en el lugar y a través del medio que disponga el Comité de Cumplimiento.
- d) Al Representante Legal del Master Bróker del asesor implicado a través del medio que disponga el Comité de Cumplimiento.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. - Todos los plazos se computarán por días hábiles. Se consideran días hábiles todos los días del año excepto los sábados y domingos; los que la Ley Federal del Trabajo disponga como descanso obligatorio y aquellos en que no haya labores en las oficinas de la Sociedad.

El Comité de Cumplimiento podrá disponer la ampliación de los plazos previstos y ordenar las diligencias que considere pertinentes para resolver.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. - Los escritos serán presentados por medio de correo electrónico a la misma dirección por la que fueron notificados, para lo cual será emitida una constancia de recepción.

Para la presentación de quejas, se podrá optar por el uso del “canal de quejas” desarrollado por la Sociedad. El uso de dicho canal estará restringido a intermediarios hipotecarios que hayan causado alta en la base de datos CRM y cuenten con la certificación correspondiente.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. - El escrito de queja deberá incluir, por lo menos, la información siguiente:

- a) La petición de que la queja sea turnada al Comité de Cumplimiento, para su trámite;
- b) El nombre y domicilio de la o las personas en contra de quien se interpone;
- c) Los hechos que la motiven manifestándolos **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** y los artículos del Reglamento o de los Estatutos que se estimen violados;
- d) En su caso, la relación de los documentos y demás pruebas en que se sustente la acusación. Previo a que el Comité de Cumplimiento se pronuncie sobre la admisión o inadmisión de queja, se verificará la validez de los documentos exhibidos para determinar sobre su procedencia.

Toda queja será tramitada conservando la confidencialidad del quejoso a efecto de evitar futuras discordias con el acusado, por lo cual la Asociación continuará la tramitación haciéndola suya, siendo el oficial de cumplimiento el encargado de presentar el escrito y en su caso las pruebas correspondientes al Comité de Cumplimiento.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO. - Dentro del plazo concedido en el acuerdo inicial del procedimiento sancionatorio, el acusado podrá comparecer ante el Comité de Cumplimiento, por escrito en el que se refiera a cada uno de los hechos de la queja y alegue lo que a su interés convenga. Señalará el domicilio para oír notificaciones, correo electrónico y, en su caso, la relación de los documentos y demás pruebas que pretenda presentar en el procedimiento. Plazo que no podrá resultar menor a 3 días ni mayor a 10.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. - Los integrantes del Comité de Cumplimiento no son recusables. Cualquiera de ellos que considere encontrarse impedido para intervenir en algún procedimiento de queja deberá excusarse, haciéndolo saber al Director General de la Sociedad para que proceda al llamamiento inmediato de quien deba suplirlo.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO. - El Comité de Cumplimiento, en cualquier tiempo, podrá autorizar a uno más de sus integrantes para realizar cualquier diligencia o actuación y presidir los actos del procedimiento.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO. - Si cualquiera de los interesados, debidamente convocado con arreglo al presente Reglamento, no comparece al procedimiento de queja, a una audiencia o no cumple con algún requerimiento del Comité de Cumplimiento, sin invocar, a criterio de este, causa suficiente, el procedimiento continuará. La resolución final será dictada con base en los elementos de que disponga el Comité de Cumplimiento.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO. - Los interesados asumirán la carga de la prueba de los hechos en que se basen para fundar su queja o defensa, sin perjuicio de la facultad del Comité de Cumplimiento de allegarse cualquier elemento de convicción que juzgue pertinente.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO. - Todos los medios de prueba son admisibles, en tanto sean pertinentes. No se recibirán las pruebas cuyo costo, en su caso, no sea cubierto por el quejoso o por el acusado.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. - Presentado el escrito de defensa del acusado o transcurrido el plazo para ello si no se presentare, el Comité de Cumplimiento citará a los interesados a una audiencia si lo considera pertinente, en la que se resolverá si existe materia para la queja y, en tal caso, sobre los puntos que deberán ser objeto de resolución.



En relación con los mismos, en su caso, se proveerá sobre la admisibilidad, preparación y forma de desahogo de los medios de prueba previamente propuestos, de los que se propongan en este momento y de los que la propia Junta estime necesarios. El Comité de Cumplimiento decidirá si se requiere que las partes presenten otros escritos, además de los de queja y contestación, o si pueden presentarlos, y fijará los plazos para ello.

En caso de disponer la celebración de una o más audiencias, el Comité de Cumplimiento notificará a los interesados, con suficiente antelación, de su fecha, hora y lugar.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO. - Las audiencias se celebrarán a puerta cerrada y serán presididas por el Director General de la Sociedad, sin que sea necesario que se encuentren presentes otros integrantes. Se dejará el registro o constancia de la audiencia en los términos que disponga el Comité de Cumplimiento.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. - El Comité de Cumplimiento podrá preguntar a los interesados si tienen más pruebas que ofrecer, testigos que presentar o exposiciones que hacer. Si cualquiera de los interesados propone que se le reciban más pruebas, el Comité de Cumplimiento resolverá sobre su admisión y forma de desahogo.

Concluido el procedimiento la Asociación no recibirá documentos o información adicional relacionada con el caso, por lo que las partes involucradas deberán abstenerse de hacerlo.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO. - El Comité de Cumplimiento, en cualquier momento, antes de dictar la resolución final, podrá reabrir el periodo de pruebas, de oficio o a petición de parte, cuando lo considere necesario.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO. - La sustitución de alguno de los integrantes del Comité de Cumplimiento, deberá ser notificada a los interesados.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO. - Además de la resolución final, el Comité de Cumplimiento podrá dictar toda clase de resoluciones para el debido desahogo del procedimiento.

Las resoluciones del Comité de Cumplimiento se dictarán por escrito dentro de los cinco días siguientes a que sostenga la reunión correspondiente, exponiendo las razones que considere pertinentes. Con independencia de ello, de considerarlo necesario el Comité de Cumplimiento podrá extender los plazos según la complejidad del caso, cuestión que hará del conocimiento de las partes involucradas a través del medio que disponga.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO. - La resolución final culminará absolviendo o sancionando, se tomará por mayoría de votos de los integrantes del Comité de Cumplimiento.



ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO NOVENO. - El Comité de Cumplimiento entregará a cada uno de los interesados, copia de las resoluciones alcanzadas.

El Comité de Cumplimiento realizará el extracto de la resolución, que contendrá la información relevante para ser conocida por los Master Brókers que así lo requieran. Esta versión simplificada no podrá ser revelada, transferida o publicitada por sus destinatarios y tiene como único objeto informar en forma reservada.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO. - Si antes de que se dicte la resolución final, por cualquier razón, se hace innecesaria o imposible la continuación del procedimiento, el Comité de Cumplimiento notificará a los interesados y al Consejo una resolución de conclusión del procedimiento.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO PRIMERO. - Para el caso de que la conducta objeto del procedimiento pueda ser considerada presuntamente constitutiva de delito en términos de la legislación aplicable, el Comité de Cumplimiento además de la sanción correspondiente podrá dar parte al Ministerio Público como en derecho corresponda, y en su caso coadyuvará con la presentación de las pruebas que tenga a su alcance.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO PRIMERO BIS. - Los Master Brókers podrán iniciar un proceso de restitución de certificación de intermediarios hipotecarios que bajo su adscripción hayan perdido su certificación por resolución de un procedimiento sancionatorio, bajo los siguientes lineamientos:

1. Haya transcurrido un plazo mínimo de un año de emitida la resolución.
2. El Master Bróker podrá realizar un máximo de 1 solicitud al año.
3. El Master Bróker deberá presentar ante la Dirección General y el Oficial de Cumplimiento de la Asociación la solicitud del proceso de revisión, que deberá desarrollar los siguientes puntos: i. acto por el cual fue sancionado. ii. Tiempo transcurrido a partir de la sanción. iii. Exposición y motivos de la solicitud. iv. Beneficios que considera otorga al sector la reintegración del asesor.

Hecho lo anterior, se acusará su recepción y será turnada para que en la Junta de Socios subsecuente se exponga y resuelva por votación.

4. La procedencia de la solicitud será resuelta por mayoría simple de los socios presentes el día de su exposición.
5. No serán admitidas solicitudes que hayan sido votadas con anterioridad.



Cuando por modificaciones al reglamento se generen condiciones que pudieren beneficiar a intermediarios hipotecarios sancionados con anterioridad, se podrá aplicar retroactivamente el Reglamento Societario únicamente en beneficio.

El proceso de restitución podrá ser instado por el Oficial de Cumplimiento cuando se actualice el supuesto anterior sin necesidad de agotarse el plazo transcurrido a partir de la resolución de pérdida ni la limitación en el número de procesos anuales

CAPÍTULO V

CONFIDENCIALIDAD

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO. - Entendiendo la función de la Sociedad, en su calidad de eje rector y regulador de la intermediación hipotecaria, cobra especial relevancia el manejo del carácter confidencial de toda la información de la que es receptora de los distintos entes participantes. Así, el objetivo del presente capítulo es establecer las normas que regulan el carácter confidencial de dicha información, obligando a la sociedad frente a las (i) Instituciones Financieras, (ii) Master Brókers y, (iii) asociados a la preservación de su confidencialidad y acceso restringido de la misma.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO TERCERO. - Para efectos del presente Reglamento, se considerará como confidencial toda la información que sea transferida por las Instituciones Financieras y Master Brókers a la Sociedad independientemente del medio utilizado, sea a través de documentos impresos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, memorias de almacenamiento, microfilmes o cualquier instrumento que almacene información.

En forma enunciativa más no limitativa, se considerará como información confidencial aquella que contenga:

- I. Información técnica, financiera y fiscal.
- II. Métodos, procesos o estrategias de venta, publicidad y mercadotecnia.
- III. Información relativa a sistemas, asuntos jurídicos y recursos humanos.
- IV. Base de datos de clientes y distribuidores, proveedores, socios estratégicos de cualquier índole.
- V. Procesos internos de funcionamiento y logística.
- VI. Información relativa a colocación de créditos, comisiones e información generada en su funcionamiento.
- VII. En general, toda información proporcionada que signifique la obtención de una ventaja competitiva frente a terceros.

La información confidencial la constituye no solo la información de orden técnico, sino también comercial, por constituir un valor mercantil que la sitúa en una posición de ventaja

frente a los diversos entes competidores, por lo que la regla general partirá de la premisa que toda la información transferida a la Sociedad tendrá el tratamiento de confidencial.

Cada ente divulgante tendrá en lo individual la facultad de determinar qué información no requiere el tratamiento de información confidencial y ser susceptible de compartirse y divulgarse a terceros para beneficios del sector.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO CUARTO. - La información confidencial es propiedad del ente divulgante, quien es titular de los derechos de propiedad intelectual que pudieran resultar, sin que la transferencia constituya transmisión de derecho alguno.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO QUINTO. - La Sociedad se obliga en términos del presente capítulo a implementar todas las herramientas tecnológicas necesarias para recibir y almacenar la información de referencia, así como establecer los controles de acceso y usos expresamente autorizados por el ente divulgante por el personal que, por su relación de trabajo, empleo cargo, puesto, relación laboral, tenga acceso a la información confidencial.

Queda expresamente prohibida la reproducción, copia, transferencia, divulgación, modificación, transmisión a terceros de la información confidencial, en el entendido que la infracción a su cumplimiento constituirá causal de sanción en los términos previstos en el presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad de pago de daños y perjuicios que ocasione en términos de los dispuesto en la Ley de Propiedad Industrial, así como de las responsabilidades civiles y penales que llegaren a corresponder.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SEXTO. - No se considera información confidencial aquella que sea del dominio público, la que resulte evidente para un técnico en la materia, con base en información previamente disponible o la que deba ser divulgada por disposición legal o por orden judicial.

ARTÍCULO QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO. - Las normas contenidas en el presente capítulo son de cumplimiento obligatorio a todos los intermediarios Hipotecarios sujetos al presente Reglamento.

El Intermediario Hipotecario que directa o indirectamente sea receptor de información confidencial, se obliga en términos del presente capítulo, quedando expresamente prohibido reproducir, copiar, transferir, divulgar, modificar total o parcialmente su contenido. De no contar con autorización expresa del titular de los derechos de la información confidencial deberá borrar la información recibida.

La infracción a lo dispuesto en este precepto constituirá causal de sanción en los términos previstos en el presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad de pago de daños y perjuicios que ocasione en términos de los dispuesto en la Ley de Propiedad Industrial, así como de las responsabilidades civiles y penales que llegaren a corresponder.

CAPÍTULO VI

FUNDAMENTOS LEGALES

a) Código Civil Federal y Locales. - Ordenamientos de los cuales se desprenden obligaciones societarias, así como derechos y obligaciones de carácter contractual respecto de terceras personas, así como responsabilidades derivadas de la contratación.

Artículo 2546. El mandato es un contrato por el que el mandatario se obliga a ejecutar por cuenta del mandante los actos jurídicos que este le encarga.

Artículo 2547. El contrato de mandato se reputa perfecto por la aceptación del mandatario.

El mandato que implica el ejercicio de una profesión se presume aceptado cuando es conferido a personas que ofrecen al público el ejercicio de su profesión, por el solo hecho de que no lo rehúsen dentro de los tres días siguientes.

La aceptación puede ser expresa o tácita. Aceptación tácita es todo acto en ejecución de un mandato.

Artículo 2548. Pueden ser objeto del mandato todos los actos lícitos para los que la ley no exige la intervención personal del interesado.

Artículo 2549. Solamente será gratuito el mandato cuando así se haya convenido expresamente.

Artículo 2550. El mandato puede ser escrito o verbal.

Artículo 2562. El mandatario, en el desempeño de su encargo, se sujetará a las instrucciones recibidas del mandante y en ningún caso podrá proceder contra disposiciones expresas del mismo.

Artículo 2563. En lo no previsto y prescrito expresamente por el mandante, deberá el mandatario consultarle, siempre que lo permita la naturaleza del negocio. Si no fuere posible la consulta o estuviere el mandatario autorizado para obrar a su arbitrio, hará lo que la prudencia dicte, cuidando del negocio como propio.

Artículo 2568. El mandatario que se exceda de sus facultades es responsable de los daños y perjuicios que cause al mandante y al tercero con quien contrató, si este ignoraba que aquél traspasaba los límites del mandato.

Artículo 2574. El mandatario puede encomendar a un tercero el desempeño del mandato si tiene facultades expresas para ello.

b) Código de Comercio. - Ordenamientos de los cuales se desprenden derechos y obligaciones de carácter contractual respecto de las entidades financieras.

Artículo 273. - El mandato aplicado a actos concretos de comercio, se reputa comisión mercantil. Es comitente el que confiere comisión mercantil y comisionista el que la desempeña.

Artículo 274. - El comisionista, para desempeñar su encargo, no necesitará poder constituido en escritura pública, siéndole suficiente recibirlo por escrito o de palabra; pero cuando haya sido verbal se ha de ratificar por escrito antes que el negocio concluya.

Artículo 276. - El comisionista que practique alguna gestión en desempeño del encargo que le hizo el comitente, queda sujeto a continuarlo hasta su conclusión, entendiéndose que acepta tácitamente la comisión.

Artículo 280. - El comisionista debe desempeñar por sí los encargos que recibe, y no puede delegarlos sin estar autorizado para ello.

Bajo su responsabilidad podrá emplear, en el desempeño de su comisión, dependientes en operaciones subalternas, que, según costumbre, se confíen a estos.

Artículo 286. - El comisionista, en el desempeño de su encargo, se sujetará a las instrucciones recibidas del comitente, y en ningún caso podrá proceder contra disposiciones expresas del mismo.

Artículo 289. - En las operaciones hechas por el comisionista, con violación o con exceso del encargo recibido, además de la indemnización a favor del comitente de daños y perjuicios, quedará á opción de esté ratificarlas o dejarlas a cargo del comisionista.

Artículo 291. - El comisionista deberá observar lo establecido en las leyes y reglamentos respecto a la negociación que se le hubiere confiado, y será responsable de los resultados de su contravención ú omisión. Si los contraviniere en virtud de órdenes expresas del comitente, las responsabilidades a que haya lugar pesarán sobre ambos.

c) Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. - Normatividad que incluye diversas disposiciones atinentes a obligaciones de intermediación en la contratación de servicios financieros, que deben ser atendidas en cuanto a obtención y procesamiento de información, así como resolución de controversias.

Artículo 1o. - La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Artículo 3o. - Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.

d) Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. -
Aplicable atendiendo aquella información recabada para la tramitación de créditos, misma que debe observar, entre otros, los principios de licitud, consentimiento, calidad, y finalidad.

Artículo 1. - La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Artículo 6. - Los responsables en el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley.

Artículo 7. - Los datos personales deberán recabarse y tratarse de manera lícita conforme a las disposiciones establecidas por esta Ley y demás normatividad aplicable.

La obtención de datos personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos.

En todo tratamiento de datos personales, se presume que existe la expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados entre ellos serán tratados conforme a lo que acordaron las partes en los términos establecidos por esta Ley.

Artículo 8. - Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la presente Ley.

El consentimiento será expreso cuando la voluntad se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos.

Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición.

Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones a que se refieren los artículos 10 y 37 de la presente Ley.

Artículo 11. - El responsable procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados.

Cuando los datos de carácter personal hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados.

Artículo 12. - El tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad. Si el responsable pretende tratar los datos para un fin distinto que no resulte compatible o análogo a los fines establecidos en aviso de privacidad, se requerirá obtener nuevamente el consentimiento del titular.

