

REFORMA FINANCIERA

**De las atribuciones de
CONDUSEF en la Ley General de
Organizaciones y Actividades
Auxiliares del Crédito**

TEMA DEL DÍA

RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE LAS SOFOM

Las SOFOM que se encuentran registradas en el SIPRES, han contado con un plazo de **270 DÍAS NATURALES** para solicitar la renovación de su registro. Después del 4 de julio, las sociedades que no hayan cumplido perderán su carácter de SOFOM por ministerio de ley;

Para solicitar su renovación el Titular de la Clave Institucional deberá ingresar al Portal del SIPRES y capturar los siguientes datos:

1. Número y fecha del **INSTRUMENTO PÚBLICO** en que obre su objeto social conforme lo establecido en el artículo 87-B de la LGOAAC.
2. En su caso, número y fecha de **OFICIO EMITIDO** por autoridad competente, mediante el cual se autorizó la utilización de vocablos o palabras de uso reservado;
3. Número y fecha del **DICTAMEN TÉCNICO** emitido por la CNBV.
4. **NOMBRE DE LA SOCIEDAD DE INFORMACIÓN CREDITICIA** con la cual tienen celebrado contrato de prestación de servicios, vigencia del mismo, y

■ Para operar como SOFOM deberán contar con el **REGISTRO VIGENTE** ante CONDUSEF.

■ **SE DISTINGUE CLARAMENTE** las SOFOM ER de las ENR de acuerdo con lo siguiente:

- Tener vínculo patrimonial con Instituciones de Crédito, SOFIPOS, SCAPS, SOFINCOS niveles I a IV o Uniones de Crédito;
- Que emitan valores de deuda a su cargo y estén registrados ante el INDEVAL, o bien
- Aquellas que voluntariamente obtengan la aprobación de la CNBV.

■ CONDUSEF deberá comunicar la **PERDIDA DE REGISTRO** al público en general y además a la CNBV.

SITUACIÓN DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DEL REGISTRO DE LAS SOFOM

Número de SOFOM ENR			
Estatus	25 Mayo 2015	15 Junio 2015	Avance
Renovadas	164	384	220
En Trámite	350	467	117
Sub-total	514	851	337
Sin Trámite	2 435	2 094	-341
Total	2 949	2 945	4
% de las sin Trámite	82.5	71.1	

Al 18 de junio, faltarían 16 días

1.- EDUCACIÓN FINANCIERA

Las Instituciones Financieras por sí mismas o a través de sus organismos de representación podrán colaborar con CONDUSEF en la elaboración de los Programas Educativos:

- Que las Instituciones sean **CORRESPONSABLES** en la promoción de la Educación Financiera.
- La **PARTICIPACIÓN DE LOS GREMIOS** podrá dar un mayor soporte a las acciones que se determinen.
- Que se promueva una **INCLUSIÓN FINANCIERA** responsable y mejor informada en beneficio de los usuarios.

Se **AMPLÍA EL IMPACTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA** a través de publicidad con mensajes homologados, que vayan de acuerdo a las necesidades y problemáticas detectadas.

2.- BURÓ DE INSTITUCIONES

Se creó con información de productos, cláusulas abusivas, sanas prácticas, indicadores de sanciones, reclamaciones, calificaciones, calidad en el servicio, entre otros:

- Informar de manera objetiva el **DESEMPEÑO** de cada Institución.
- Tener más elementos para **COMPARARLAS**.
- La información **ES PÚBLICA** en la página de CONDUSEF y en cada una de las Instituciones y sus sucursales.
- Se fomenta la **COMPETENCIA** de instituciones y movilidad de usuarios.

Presenta información de 23 sectores, contiene la evaluación de 19 productos financieros con un total de 548 calificaciones. Se reportan 121 cláusulas abusivas. Solo 115 instituciones muestran que cuentan con programas de educación financiera.



3.- EN MATERIA DE TRANSPARENCIA FINANCIERA

SITUACIÓN ACTUAL VS REFORMA

Principales cambios

CONDUSEF (4,258 Entidades)							
Instituciones Financieras a Supervisar	Análisis y Dictaminación, Contratos, publicidad y estados de cuenta	Publicidad Comisiones	Sanas prácticas	Terminación operaciones activas y pasivas	Tarjeta de Crédito	Cláusulas abusivas	Ventas Atadas
Bancos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Arrendadoras y Factorajes	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
SOFOLES	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
SOFOM E.R.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOFOM E.N.R.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOCAPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SOFIPOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aseguradoras	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	✓
Afores	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
Afianzadoras	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	N/A
Uniones	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓	✓

N/A= La norma no incluye a ese sector o no operan Tarjeta de Crédito

4.- SANAS PRÁCTICAS

Se podrá regular su tratamiento y corrección:

- Se extiende a **TODOS** los sectores.
- La CONDUSEF deberá definir las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al **OFRECIMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN** de las operaciones y servicios financieros.
- Los **CRITERIOS PARA SU REGULACIÓN** deberán estar determinados en las disposiciones que emita al respecto.

Por ejemplo:

Banca-Seguros (12 mil controversias registradas).

5.- CLÁUSULAS ABUSIVAS

Se regula su tratamiento y supresión:

- La Ley **FACULTABA** a CONDUSEF para eliminar cláusulas ilegales.
- La Junta de Gobierno aprueba los criterios para su determinación*, **SE HACEN PÚBLICAS** y se ordena su eliminación.
- Las Instituciones deben modificar el contrato cuando la CONDUSEF ya la haya tipificado como tal.
- Se han establecido 23 supuestos concretos: cuentas de depósito o ahorro, créditos de nómina, corrientes o revolventes, comerciales, en seguro de vida, accidentes personales, entre otros.

Se han detectado 184 modalidades, 106 en bancos Reguladas, 73 en el sector de ahorro y crédito popular y otras 6 en Sofom No Reguladas y uniones de crédito.

(*) Excepto aquellas sobre tasas de interés y comisiones.

EJEMPLO:

De la evaluación del CRÉDITO DE NÓMINA, se encontraron 17 cláusulas ABUSIVAS en 26 contratos. Los temas más recurrentes fueron:

- Cuando el cliente DEJE DE LABORAR, tiene 48 horas para liquidar el crédito o la Institución puede dar por terminado el contrato.
- CONDICIONA la terminación del Crédito a la cancelación de la cuenta de nómina y, en algunos casos a la propia dispersión de nómina.

Estas cláusulas dejan a la persona en un estado de incertidumbre jurídica y con afectación patrimonial.

6.- MOVILIDAD

Se establece un procedimiento para permitir la “PORTABILIDAD DE CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS” por medio de la institución receptora, por así convenir al cliente:

- Se facilita la movilidad de cuentas al permitir al usuario que LA INSTITUCIÓN QUE ELIJA REALICE EL TRÁMITE para su cambio.
- Por seguridad al usuario, se prevé el MECANISMO PARA EVITAR LA PORTABILIDAD NO SOLICITADA por el mismo, pudiendo ser sancionada la institución, además de reparar el daño causado.
- Se PROMUEVE LA COMPETENCIA y se privilegia al cliente en función a mejores costos y servicios por parte de la institución receptora.

El 13% de originación de créditos hipotecarios han accedido a su portabilidad
(14 000 créditos)

7.- OTRAS ATRIBUCIONES DE TRANSPARENCIA

- **SE INCORPORAN** al ámbito de la Ley a las Uniones de Crédito y a las Sociedades Financieras Comunitarias.
- Se incorporan al **REGISTRO DE COMISIONES** que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, el Sector de Ahorro y Crédito Popular, así como las Uniones de Crédito.
- Se prevé que en materia de créditos o préstamos revolventes (tarjeta de crédito), el **CONTRATO DE ADHESIÓN VALIDO** de la operación sea el registrado ante CONDUSEF, así como el crédito de nómina
- **SE PROHÍBE CONDICIONAR** la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio (**ventas atadas**). Para productos empaquetados, el cliente tendrá el derecho de contratar estos con un tercero.

8.- DESPACHOS DE COBRANZA

El REDECO (Registro de despachos de cobranza) permite:

Al público en general conocer la **INFORMACIÓN RELATIVA A LOS DESPACHOS DE COBRANZA**, mediante los cuales las Entidades Financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos.

A cualquier persona puede **PRESENTAR SU QUEJA** en contra de las Entidades Financieras y recibir respuesta por el mismo sistema.

Hasta ahora 343 instituciones han registrado 1 674 despachos de cobranza y hasta el mes de marzo se han procesado 7 777 quejas presentadas por los usuarios.

9.- EL DICTAMEN

Cuando la Condusef cuente con elementos que a su juicio permitan suponer la procedencia de lo reclamado, podrá emitir:

- A** DICTAMEN: Opinión especializada técnico jurídica de los elementos que permitan suponer una obligación contractual incumplida.
- B** TÍTULO EJECUTIVO: Cuando la obligación contractual incumplida sea cierta, exigible y líquida, a juicio de CONDUSEF*.

- Emisión de Dictamen enero – mayo 2015: 2 998, 48% con respecto a 2013 .

- Se han emitido 463 títulos ejecutivos

(*) El Usuario podrá demandar el cumplimiento mediante un Juicio Ejecutivo, que implica menores requisitos y tiempo que el juicio ordinario.

10.- SISTEMA ARBITRAL

Se crea y se prevé su funcionamiento y operación:

- **SISTEMA VOLUNTARIO, ÁGIL Y MODERNO** para reducir tiempos, costos y controversias en Tribunales en beneficio de todos los usuarios.
- **SE GARANTIZA** la imparcialidad al existir un Comité Arbitral (2 modalidades):
 - a) Integrado por: SHCP, Comisiones Supervisoras y CONDUSEF, o bien
 - b) A petición de la Institución integrado por árbitros independientes*
- Hay un **REGISTRO DE OFERTAS PÚBLICAS** (tres productos financieros).
- **SE RECONOCE PÚBLICAMENTE** a la institución que se adhiera al Sistema.
- Se establece un **PADRÓN DE ÁRBITROS** independientes.

Se han adherido al sistema arbitral un total de 16 entidades financieras, fundamentalmente Sofom ENR, con diversos productos (59).

(*) El costo será a cargo de un fondo integrado por las instituciones financieras.

11.- UNIDADES ESPECIALIZADAS

Se fortalece el ejercicio de los derechos de los usuarios frente a las Instituciones al recibir un trato de calidad.

- Contar con **ENCARGADOS REGIONALES** en cada entidad federativa en la que la Institución tenga sucursales u oficinas.
- Facilitar la **PRESENTACIÓN** de reclamaciones o aclaraciones por cualquier medio.
- Presentar un **INFORME TRIMESTRAL** de los asuntos atendidos.
- La CONDUSEF **SUPERVISARÁ** su desempeño.

Existen 3,753 entidades obligadas, 409 no han creado su UNE y solamente el 66% cumplió con el primer informe trimestral de reclamaciones recibidas.