

Avances en materia de cumplimiento del Sector de las SOFIPOS frente a CONDUSEF.

Programa de supervisión para las SOFIPOS en 2017

- I. Se mantendrá la misma metodología implementada en 2016 para la supervisión de la documentación de “Clientes” de los productos: **Cuenta de Depósito y Crédito Personal a las SOFIPOS** que se les requiera.
- II. Para cada uno de los 2 productos a supervisar en 2017, se estará requiriendo información a **11 SOFIPOS 2 veces al año**, tomando en cuenta los cuatro niveles de operación que existen en el mercado.
- III. Los resultados de las dos supervisiones de cada producto se presentarán de manera integral en el Buró de Entidades Financieras dos veces al año de manera independiente.

Programa de supervisión para las SOFIPOS en 2017

- III. Se continuará la revisión diaria de contratos de adhesión de todas las SOFIPOS autorizadas a fin de detectar cláusulas abusivas.**
- IV. Se mantendrá la revisión de solicitudes de autorización de contratos de las SOFIPOS, en los términos que lo prevé la Disposición de Transparencia en materia de Entidades de Ahorro y Crédito Popular.**
- V. En coordinación con la CNBV se continuarán realizando 4 visitas de inspección a las SOFIPOS en 2017.**

En materia de Transparencia Financiera.

De los 4 productos supervisados a las SOFIPOS en 2016, en ningún caso el promedio de calificación fue aprobatorio en las dos revisiones realizadas a cada uno.

- En el caso de la de Cuenta de Ahorro (7 instituciones), el promedio de calificación de la primera revisión fue 2.1 y para la segunda de 3.8. Sólo Fincomún obtuvo calificación aprobatoria en la segunda revisión con 6.4 después de obtener 2.5 en la primera.
- En las dos revisiones del Depósito a Plazo Fijo ninguna SOFIPO aprobó (6), por lo que los promedios resultaron en 1.1 y 1.9, de manera respectiva. La calificación más alta fue de 4.2.

En materia de Transparencia Financiera.

- La supervisión de los productos de crédito en los que se reflejaron resultados menos alentadores, fue en **Crédito en Cuenta Corriente** (3) se observó un promedio de 0.9 a 1.0 en las dos revisiones.
- Finalmente, en la supervisión de **Crédito de Auto** (3), los promedios pasaron de 1.9 a 3.6, siendo Libertad Servicios Financieros la SOFIPO con el resultado más alto con 5.0

| Supervisión de Producto 2016 | | |
|------------------------------|---------|---------|
| Producto | Primera | Segunda |
| Cuenta de ahorro | 2.5 | 6.4 |
| Depósito a plazo | 1.1 | 1.9 |
| Crédito en Cta. Corriente | 0.9 | 1.0 |
| Crédito al Auto | 1.9 | 3.6 |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

Con relación al número de incumplimientos, en el caso de los productos de captación e inversión se redujeron 55% al pasar de 647 a 291 en las dos revisiones. Mientras que en los productos de crédito la baja fue del 73.4% al pasar de 350 a 93.

Incumplimientos normativos más comunes identificados en la supervisión de expedientes reales de clientes.

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|--|---|
| <p data-bbox="436 672 658 715">Contrato:</p> <ul data-bbox="146 768 952 1168" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 768 952 961">❖ Las comisiones que cobran <u>No se encuentran debidamente registradas y autorizadas en el RECO.</u><li data-bbox="146 1019 952 1168">❖ No establecen la <u>tasa, fecha ni metodología</u> para el cálculo del rendimiento aplicable. | <p data-bbox="1273 672 1495 715">Contrato:</p> <ul data-bbox="983 768 1789 1168" style="list-style-type: none"><li data-bbox="983 768 1789 916">❖ No se indica el <u>monto o método de cálculo, ni la periodicidad</u> con que se cobrarán las comisiones.<li data-bbox="983 975 1789 1168">❖ Las comisiones que cobran <u>No se encuentran debidamente registradas y autorizadas en el Reco.</u> |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|---|--|
| <p data-bbox="440 325 658 362">Contrato:</p> <ul data-bbox="146 419 952 1168" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 419 952 611">❖ No establecen la <u>designación de beneficiarios</u>, el porcentaje asignado ni los datos de localización.<li data-bbox="146 668 952 811">❖ No indican el <u>procedimiento</u> para que el Usuario de por terminada la relación contractual.<li data-bbox="146 868 952 1168">❖ No se establece el momento a partir del cual <u>cesa la responsabilidad del Usuario en caso de fallecimiento o de robo o extravió de los medios de disposición</u>. | <p data-bbox="1271 325 1489 362">Contrato:</p> <ul data-bbox="981 419 1787 1019" style="list-style-type: none"><li data-bbox="981 419 1787 562">❖ No establecen las tasas de interés (ordinaria y moratoria) <u>aplicables al producto</u>.<li data-bbox="981 619 1787 811">❖ No incluye en una <u>sección especial la autorización del usuario</u> para revisar reporte de crédito.<li data-bbox="981 868 1787 1019">❖ No prevé la indicación de <u>“No incremento de Tasa de Interés ni de Comisiones”</u>. |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|--|--|
| <p data-bbox="440 347 653 389">Carátula:</p> <ul data-bbox="146 446 952 943" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 446 952 639">❖ No muestran el <u>concepto y monto de las comisiones</u> o la <u>cláusula</u> donde se establecen; <u>tampoco coinciden con el RECO.</u><li data-bbox="146 696 952 839">❖ No incluye la <u>leyenda del Fondo de Protección de 25 mil UDIS</u> y el <u>nombre del Titular Garantizado.</u><li data-bbox="146 896 952 943">❖ <u>No cumple con el formato.</u> | <p data-bbox="1277 347 1489 389">Carátula:</p> <ul data-bbox="987 446 1792 889" style="list-style-type: none"><li data-bbox="987 446 1792 539">❖ No señala el <u>monto total a pagar de la deuda.</u><li data-bbox="987 596 1792 689">❖ No establece la <u>fecha de corte</u> para el cálculo de intereses.<li data-bbox="987 746 1792 889">❖ El nombre comercial del producto <u>No coincide</u> a como se publicita en el mercado. |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|--|--|
| <p data-bbox="349 349 745 389">Estado de cuenta:</p> <ul data-bbox="146 446 952 1088" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 446 952 686">❖ No incluye correctamente <u>la leyenda y el monto del Fondo de Protección de 25 mil UDIS expresado en moneda nacional a la fecha de corte.</u><li data-bbox="146 749 952 943">❖ No contiene correctamente el <u>aviso con los datos de localización y contacto de su UNE y de la CONDUSEF.</u><li data-bbox="146 1006 952 1088">❖ No se indica el <u>saldo mínimo</u> que se debe mantener en la cuenta. | <p data-bbox="1186 349 1582 389">Estado de cuenta:</p> <ul data-bbox="981 446 1787 892" style="list-style-type: none"><li data-bbox="981 446 1787 539">❖ No señala la <u>fecha en que se cobraron las comisiones.</u><li data-bbox="981 602 1787 695">❖ No incluye la <u>fecha de corte o vencimiento.</u><li data-bbox="981 758 1787 892">❖ El <u>monto total de la comisiones cobradas</u> No se presenta en un <u>recuadro.</u> |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|--|--|
| <p data-bbox="166 348 929 396">Página de Internet y/o Publicidad:</p> <ul data-bbox="146 445 954 839" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 445 954 839">❖ No se incluye el logo, la descripción y alcances del Buró de Entidades Financieras ni la información de la Entidad Financiera que consta en el mismo, ni la indicación que para consultar la información podrá acceder al sitio: <a data-bbox="285 868 865 916" href="http://www.buro.gob.mx">http://www.buro.gob.mx<li data-bbox="146 973 954 1066">❖ No se indica la <u>Ganancia Anual Total (GAT) nominal y real.</u> | <p data-bbox="1000 348 1763 396">Página de Internet y/o Publicidad:</p> <ul data-bbox="981 445 1789 839" style="list-style-type: none"><li data-bbox="981 445 1789 539">❖ No se indica el Costo Anual Total (CAT).<li data-bbox="981 596 1789 691">❖ Las Comisiones No coinciden o no están en el RECO.<li data-bbox="981 748 1789 839">❖ La información no coincide con la establecida en el contrato |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| Productos de Captación | Productos de Crédito |
|--|--|
| <p data-bbox="291 362 803 405">Tabla de amortización:</p> <ul data-bbox="146 462 430 505" style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 462 430 505">❖ No Aplica. | <p data-bbox="1128 362 1640 405">Tabla de amortización:</p> <ul data-bbox="983 462 1789 862" style="list-style-type: none"><li data-bbox="983 462 1789 548">❖ No indica el monto total a pagar de la deuda.<li data-bbox="983 605 1789 705">❖ No establece la cantidad total a pagar en cada periodo.<li data-bbox="983 762 1789 862">❖ No desglosa el monto de las primas de cada seguro. |

Identificación de Cláusulas Abusivas.

- **A diciembre de 2016, las SOFIPOS mantienen 11 cláusulas en proceso de eliminación, todas de crédito.**
- **Con relación a diciembre de 2015, las SOFIPOS han disminuido la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión un 91%, al pasar de 121 a 11. De esta eliminación, el 87% correspondió a productos de crédito y 13% de captación.**
- **En total, se han revisado poco más de 220 contratos de adhesión de crédito y de captación.**
- **Tal y como lo prevé la Disposición de Cláusulas Abusivas, lo anterior es consecuencia de que la CONDUSEF diariamente revisa contratos de adhesión a fin de detectar la existencia de estas cláusulas. Sin embargo, es de mencionarse que para el caso del sector de las SOFIPOS cada vez se encuentran menos casos.**

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

Identificación de Cláusulas Abusivas.

Tipo de Producto

| Crédito | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Corriente | 1 | -- |
| Personal | 49 | 4 |
| Simple | 37 | 7 |
| Pyme | 7 | -- |
| S i m p l e c / garantía | 3 | -- |
| Microcrédito | 8 | -- |
| Subtotal | 105 | 11 |
| | | |
| Captación | 2015 | 2016 |
| Deposito a la vista | 16 | -- |
| Cta. Nómina | -- | -- |
| Subtotal | 16 | -- |
| Total | 121 | 11 |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

Acciones de Defensa iniciadas en CONDUSEF Reclamaciones por Proceso Comparativo 2015/2016

| PROCESO | 2015 | 2016 | Variación (%) |
|---------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Gestión Ordinaria (GO) | 381 | 132 | -65.4 |
| Gestión Electrónica (GE) | 82 | 377 | 359.8 |
| Gestiones REDECO / Gestiones Cobranza | 481 | 370 | -23.1 |
| Conciliación (CO) | 95 | 132 | 38.9 |
| Solicitud de Dictamen (DT) | 9 | 22 | 144.4 |
| Solicitud para la Defensa Legal (SDL) | 1 | 9 | 800.0 |
| Defensa Legal (DL) | 0 | 5 | - |
| Asesorías Jurídicas Penales (AJP) | 0 | 2 | - |
| Concursos Mercantiles (CM) | 1 | 0 | -100 |
| Total general | 1,050 | 1,049 | -0.1 |

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

Acciones de Defensa iniciadas en CONDUSEF Reclamaciones por Causa Comparativo 2015/2016

| CAUSA | | 2015 | 2016 | Variación (%) |
|-------|---|------|------|---------------|
| 1 | Gestión de Cobranza Indebida (REDECO) | 462 | 370 | -19.9 |
| 2 | Actualización de historial crediticio no realizada | 85 | 129 | 51.8 |
| 3 | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | 129 | 106 | -17.8 |
| 4 | Incumplimiento con los términos del contrato | 36 | 56 | 55.6 |
| 5 | Beneficios no aplicados al crédito | 28 | 42 | 50 |
| 6 | El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución | 23 | 37 | 60.9 |
| 7 | Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución | 18 | 31 | 72.2 |
| 8 | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | 27 | 29 | 7.4 |
| 9 | Solicitud de entrega de recursos no atendida | 44 | 26 | -40.9 |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| CAUSA | | 2015 | 2016 | Variación (%) |
|----------------------|---|--------------|--------------|---------------|
| 10 | Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio | 13 | 24 | 84.6 |
| 11 | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada | 8 | 20 | 150 |
| 12 | Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios | 12 | 17 | 41.7 |
| 13 | Solicitud de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento | 15 | 15 | 0 |
| 14 | Eliminación de historial crediticio no realizada | 19 | 14 | -26.3 |
| 15 | Cobros indebidos de créditos otorgados | 10 | 13 | 30 |
| 16 | Crédito aprobado sin la entrega de recursos | 10 | 9 | -10 |
| 17 | Relacionado con otro Sector | 15 | 23 | 53.3 |
| Total general | | 1,050 | 1,049 | -0.1 |

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

Acciones de Defensa iniciadas en CONDUSEF Reclamaciones por Producto Comparativo 2015/2016

| PRODUCTO | | 2015 | 2016 | Variación (%) |
|----------|-------------------------------------|------|------|---------------|
| 1 | Crédito personal | 606 | 640 | 5.6 |
| 2 | Quejas REDECO | 219 | 124 | -43.4 |
| 3 | Créditos y préstamos | 88 | 49 | -44.3 |
| 4 | Valores e instrumentos de inversión | 24 | 46 | 91.7 |
| 5 | Créditos solidarios | 0 | 35 | - |
| 6 | Crédito de nómina | 29 | 30 | 3.4 |
| 7 | Crédito simple | 0 | 26 | - |
| 8 | Cuenta de ahorro | 35 | 26 | -25.7 |
| 9 | Tarjeta de crédito | 24 | 21 | -12.5 |
| 10 | Crédito al auto | 0 | 15 | - |

Cumplimiento del Sector de las SOFIPOS

| PRODUCTO | | 2015 | 2016 | Variación (%) |
|----------------------|---|--------------|--------------|---------------|
| 11 | Créditos y préstamos refaccionarios | 1 | 4 | 300 |
| 12 | Microcréditos | 0 | 3 | - |
| 13 | Créditos y préstamos de habilitación y avío | 2 | 2 | 0 |
| 14 | Servicios en sucursal y/o UNE | 2 | 2 | 0 |
| 15 | Crédito en cuenta corriente | 0 | 1 | - |
| 16 | Orden de pago | 0 | 1 | - |
| 17 | Transmisión de dinero | 0 | 1 | - |
| 18 | Tarjeta de débito | 5 | 0 | -100 |
| 19 | Relacionado con otro sector | 15 | 23 | 53.3 |
| Total general | | 1,050 | 1,049 | -0.1 |

Fuente: SIO (Sistema de Información Operativa)