

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 915">❖ No se indica el <u>monto o método de cálculo, ni la periodicidad</u> con que se cobrarán las comisiones.<li data-bbox="983 973 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" style="text-align: center;">Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="146 419 952 608">❖ 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="146 871 952 1160">❖ 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" style="text-align: center;">Contrato:</p> <ul 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="981 622 1787 811">❖ No incluye en una <u>sección especial la autorización del usuario</u> para revisar reporte de crédito.<li data-bbox="981 871 1787 1013">❖ 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 886" 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 886">❖ 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="349 351 745 391">Estado de cuenta:</p> <ul data-bbox="146 446 952 1089" 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="146 751 952 943">❖ 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 1008 952 1089">❖ No se indica el <u>saldo mínimo</u> que se debe mantener en la cuenta.	<p data-bbox="1186 351 1582 391">Estado de cuenta:</p> <ul data-bbox="981 446 1787 889" 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="981 596 1787 689">❖ No incluye la <u>fecha de corte o vencimiento.</u><li data-bbox="981 746 1787 889">❖ 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>Página de Internet y/o Publicidad:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 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: http://www.buro.gob.mx❖ No se indica la <u>Ganancia Anual Total (GAT) nominal y real.</u>	<p>Página de Internet y/o Publicidad:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ No se indica el Costo Anual Total (CAT).❖ Las Comisiones No coinciden o no están en el RECO.❖ 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="1130 362 1642 405">Tabla de amortización:</p> <ul data-bbox="981 462 1790 862" style="list-style-type: none"><li data-bbox="981 462 1790 548">❖ No indica el monto total a pagar de la deuda.<li data-bbox="981 605 1790 705">❖ No establece la cantidad total a pagar en cada periodo.<li data-bbox="981 762 1790 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)