

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



Comisión Nacional para la
Protección y Defensa de los
Usuarios de Servicios Financieros

Resultados de la Supervisión del Producto Crédito de Nómina

Junio, 2014

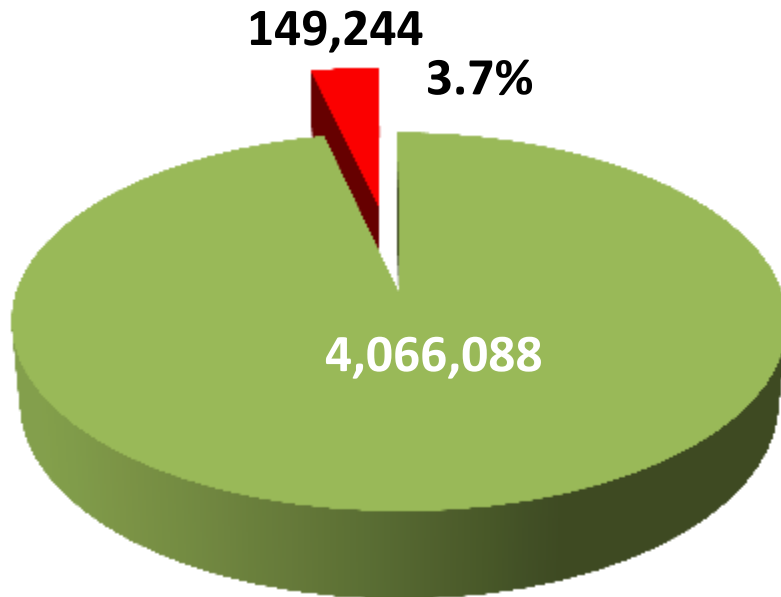


EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DE NÓMINA

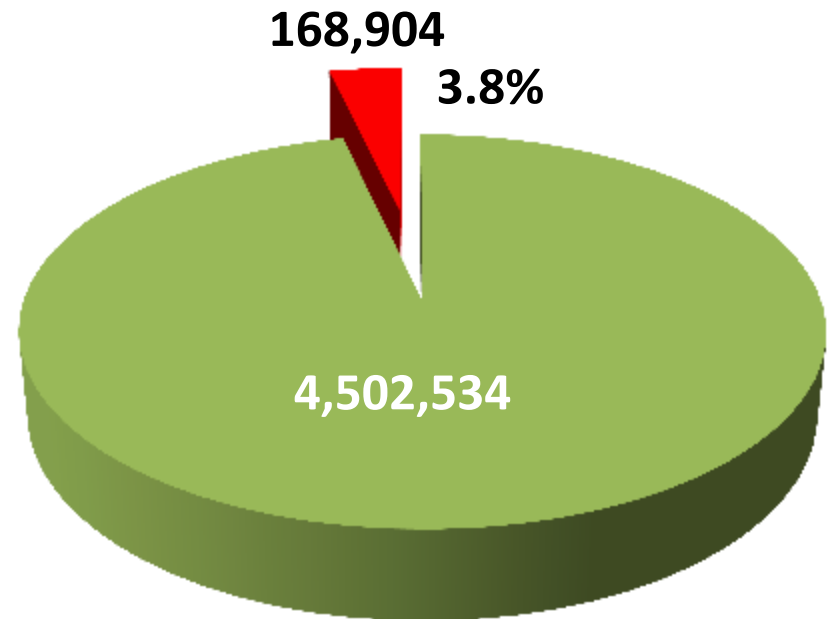
- El número de créditos de nómina otorgados por la banca, ascendió a 4.5 millones en Marzo de 2014 y representa un incremento del 11.1% respecto a Marzo de 2013.
- El número de cuentas de nómina en el mismo periodo ascendió a casi 42.6 millones, con un incremento del 78.1% (18.7 millones de cuentas) respecto a Marzo de 2013, aumento que corresponde a la actividad desarrollada por Santander y BANORTE, que en conjunto aumentaron 18.4 millones de cuentas.
- Este notable incremento motivó que a pesar del mayor número de créditos, el porcentaje de clientes de cuentas de nómina que tiene un crédito bajara del 17% al 11%.

NÚMERO DE CRÉDITOS DE NÓMINA OTORGADOS POR LA BANCA

2013



2014



■ Créditos totales

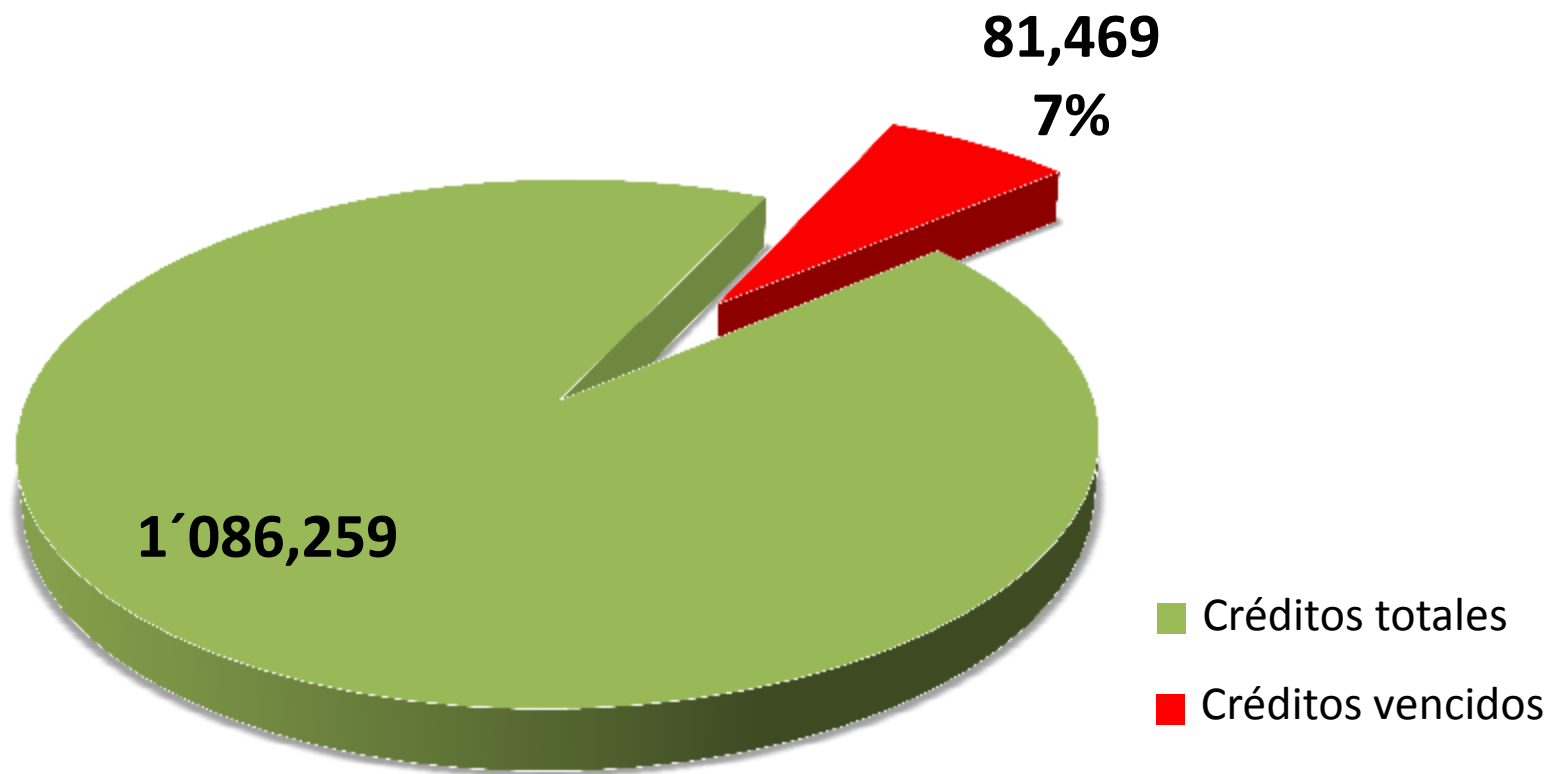
■ Créditos vencidos

El **crédito de nómina** administrado por la banca asciende a 141 287 millones de Pesos.

SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE NÓMINA OTORGADOS POR LA BANCA

Institución	mar-13			mar-14		
	Total	Vencida	%	Total	Vencida	%
Banorte	590,145	16,503	2.8	780,615	21,230	2.7
BBVA Bancomer	1,577,827	54,078	3.4	1,554,991	54,879	3.5
HSBC	314,124	6,994	2.2	605,115	14,046	2.3
Inbursa	13,998	1,059	7.6	97,397	16,459	16.9
Santander	194,116	10,013	5.2	84,464	8,613	10.2
Scotiabank	12,361	451	3.6	20,358	476	2.3
Otras	1,363,517	60,146	4.4	1,359,594	53,201	3.9
SISTEMA	4,066,088	149,244	3.7	4,502,534	168,904	3.8

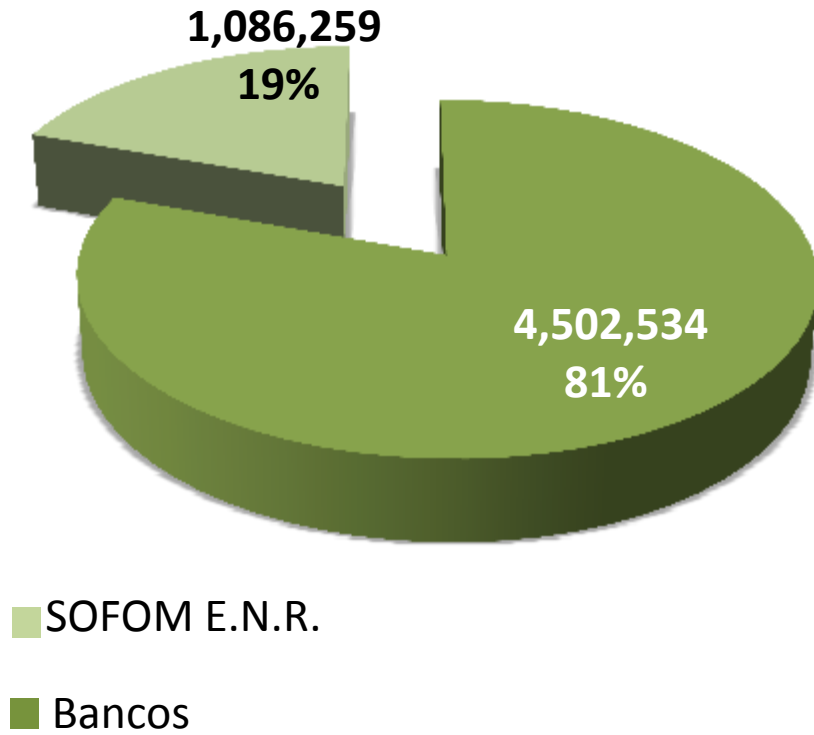
NÚMERO DE CRÉDITOS DE NÓMINA OTORGADOS POR LAS SOFOMES E.N.R.



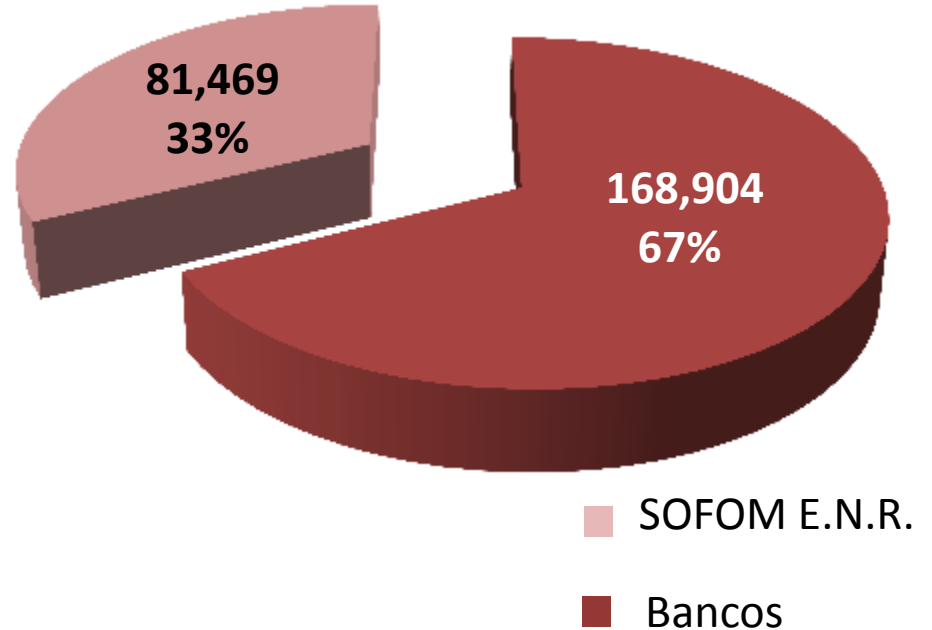
El **crédito de nómina** administrado por las SOFOMES E.N.R. asciende a 29 762 millones de Pesos.

SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS BANCOS Y SOFOMES E.N.R.

Número de Créditos totales: 5 588 793



Créditos Vencidos: 250 373



EVOLUCIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS PROMEDIO CRÉDITO DE NÓMINA (Porcentaje)

SECTOR	Marzo 2012	Marzo 2013	Marzo 2014
BANCOS	27.75	26.24	25.38
SOFOMES E.N.R.	45.67	44.5	45.65

- 14 bancos y 214 SOFOMES E.N.R., otorgan el crédito de nómina.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

1. Enero - Febrero 2013: Se requirió información a las instituciones financieras, misma que fue evaluada.
2. Febrero – Abril 2013: Derivado de lo anterior, se les ordenó a las Instituciones Financieras realizar cambios a sus documentos.
3. Mayo 2013: Las instituciones dieron respuesta y realizaron los cambios ordenados. Con la evaluación de esta información se obtiene la calificación que se publica en EL CALIFICADOR .
4. Agosto – Octubre 2013: A fin de verificar que los bancos estén utilizando los documentos que ya fueron objeto de evaluación, se solicitaron los expedientes de clientes que hubieran celebrado operaciones del producto Crédito de Nómina.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

5. Octubre 2013 a Febrero 2014: A fin de validar que las SOFOMES E.N.R. estén utilizando los documentos ya evaluados previamente, se les solicitaron expedientes reales en las Visitas de Verificación.
6. Marzo - Mayo 2014: En este periodo se llevó a cabo el proceso de revisión de los expedientes solicitados en el año 2013 obteniendo los resultados finales del mismo (Resultados de Supervisión).

La calificación que se otorga a cada uno de los expedientes de clientes reales, proporcionados por las instituciones va de 0 a 10 puntos.

METODOLOGÍA PARA SELECCIONAR INSTITUCIONES A EVALUAR

(BANCOS Y SOFOMES E.R.)

Derivado de los resultados de la Evaluación en el mes de junio y conforme al Programa Anual de Supervisión 2013, se seleccionaron **6 instituciones** de conformidad con lo siguiente:

De las calificaciones obtenidas de 14 instituciones evaluadas, se seleccionaron **2 que tuvieron calificaciones arriba del promedio** (8.2 puntos). HSBC y Banco Inbursa.

De las calificaciones obtenidas de 14 instituciones evaluadas, se seleccionaron **4 que tuvieron calificaciones por debajo del promedio** (8.2 puntos). BBVA Bancomer, Banorte, Scotiabank y Santander Consumo.

METODOLOGÍA PARA SELECCIONAR INSTITUCIONES A EVALUAR (SOFOMES E.N.R.)

Derivado de los resultados de la Evaluación en el mes de junio y conforme al Programa Anual de Supervisión 2013, se seleccionaron **10 instituciones** de conformidad con lo siguiente:

De las calificaciones obtenidas de 44 instituciones evaluadas, se seleccionaron **las que incrementaron en un mayor porcentaje sus calificaciones** considerando que son las de mejor cumplimiento normativo.

CALIFICACIONES MÍNIMAS Y MÁXIMAS DE LOS EXPEDIENTES

BANCOS						
Institución	Calificación de Evaluación	Expedientes evaluados	Calificaciones de los expedientes		Resultados de Supervisión	
			Mínima	Máxima		
Scotiabank	7.1	15	6.3	7.1	6.3	↓
Bancomer	7.9	15	3.3	3.4	3.3	↓
HSBC	10.0	15	7.6	8.6	7.6	↓
Inbursa	9.8	15	4.4	6.2	4.4	↓
Banorte	7.2	15	8.7	9.3	8.7	↑
SOFOM ER						
Institución	Calificación de Evaluación	Expedientes evaluados	Calificaciones de los expedientes		Resultados de Supervisión	
			Mínima	Máxima		
Santander consumo	7.8	15	3.7	4.9	3.7	↓

CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA • Bancomer • HSBC • Scotiabank • Banorte 	<p>Se entrega al usuario una versión del contrato que no es la vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 11 de la LTOSF. 	<p>Que el Usuario no conozca cuales son las condiciones reales bajo las cuales se está obligando, lo que podría generar afectaciones en su patrimonio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA Bancomer 	<p>No especifica los requisitos y circunstancias bajo los cuales se podrán efectuar pagos adelantados y/o anticipados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 11 de la LTOSF. • Art. 10, fracción VI de la Disposición Única. 	<p>El Usuario no tiene claro como disminuir la carga financiera de sus obligaciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA Bancomer 	<p>Establece que el cliente debe tener celebrados con el banco los contratos de Internet Avanzado, uno de Prestación de Servicios y uno de depósito bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 94 Bis de la LIC. • Art. 46 fracción VII de la Disposición Única. 	<p>Se condiciona al Usuario la contratación de un producto a la contratación de otros productos.</p>

CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Scotiabank 	No señala el monto ni la periodicidad con la que será cobrada la comisión de gastos de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 11 de la LTOSF. 	Que el Usuario desconozca que en caso de incurrir en mora cual es el monto que la institución le cobrará por este concepto.
<ul style="list-style-type: none"> Inbursa 	No entregó contrato de adhesión.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 11 de la LTOSF. 	Que el Usuario desconozca sus derechos y obligaciones, así como las condiciones bajo las cuales se está obligando.
<ul style="list-style-type: none"> Santander Consumo 	Solo se hace entrega de la solicitud de crédito, haciendo válida la contratación con contratos que el cliente firmó tiempo atrás con Banco Santander.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 11 de la LTOSF. 	Que el Usuario desconozca sus derechos y obligaciones, así como las condiciones bajo las cuales se está obligando, además de que desconoce la institución con la que está contratando.

CARÁTULA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • HSBC • Scotiabank • Bancomer 	No especifica las fechas de pago y de corte.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 11 de la LTOSF. • Art. 7 de la Disposición Única. 	Que el Usuario desconozca cuando deberá realizar el pago de sus obligaciones, así como el corte del periodo para el cómputo de intereses.
<ul style="list-style-type: none"> • Inbursa 	No entregó carátula.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 11 de la LTOSF • Art. 7 de la Disposición Única. 	Que el Usuario desconozca las condiciones personalizadas del crédito contratado.
<ul style="list-style-type: none"> • Santander Consumo • BBVA Bancomer 	No menciona el monto total a pagar.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 11 de la LTOSF • Art. 7 de la Disposición Única. 	Que el Usuario no pueda comparar con otras instituciones el monto que pagaría por el crédito contratado.

ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA Bancomer 	<p>Las tasas de interés ordinaria y moratorio no coinciden con lo establecido en el contrato y carátula.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 13 de la LTOSF. • Art. 32 de la Disposición Única. 	<p>Que se genere una confusión al Usuario debido a que la información no coincida.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Scotiabank 	<p>La fecha de corte no es congruente con la señalada en el contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 13 de la LTOSF. • Art. 32 de la Disposición Única. 	<p>Que el Usuario desconozca cuando se realiza el corte del periodo para el cómputo de intereses.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA Bancomer 	<p>No menciona el correo electrónico de la UNE, así como el teléfono de la Institución Financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 13 de la LTOSF. • Art. 32 de la Disposición Única. 	<p>Que el Usuario no cuente con la información para realizar una queja o reclamación.</p>

CALIFICACIONES MÍNIMAS Y MÁXIMAS DE LOS EXPEDIENTES

SOFOMES E.N.R.

Institución	Calificación de Evaluación	Expedientes evaluados	Calificaciones de los expedientes		Resultados de Supervisión	
			Mínima	Máxima		
Arrendamiento para Empresas	8.6	6	8.4	8.8	8.4	↓
Cia. Comercial Comernova	7.8	15	5.6	6.1	5.6	↓
Credipresto	6.9	15	6.3	6.8	6.3	↓
Fimubac	8.6	15	3.9	3.9	3.9	↓
Financiera Corafi	9.5	16	8.0	8.0	8.0	↓
KRTC	8.0	15	5.5	6.0	5.5	↓
Sip Capital	6.6	15	2.7	3.0	2.7	↓
Solución PMOS	8.3	8	5.7	6.2	5.7	↓
Vextor Activo	9.9	15	7.2	8.6	7.2	↓

OBSERVACIONES RELEVANTES SOFOMES E.N.R.

De las 9 instituciones supervisadas todas disminuyeron su calificación, por lo que el promedio pasó de 8.2 a 6.0, debido a lo siguiente:

CONTRATO Y CARÁTULA

SOFOM E.N.R.	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
•COMERNOVA	Se entrega al usuario un contrato que no es el vigente	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5 fracc. IV inciso d) D.U. 	El usuario podría firmar términos y condiciones que son ilegales o abusivos y que debieran considerarse en la operación.
•CREDIPRESTO •SIP CAPITAL	El contrato entregado al usuario señala que se le cobrarán intereses moratorios y gastos de cobranza simultáneamente.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 5 fracc. III inciso b) D.U. 	El doble cobro por un mismo hecho afecta al usuario en su patrimonio.

OBSERVACIONES RELEVANTES SOFOMES E.N.R.

SOFOM E.N.R.	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • VEXTOR • SIP CAPITAL 	El contrato entregado al usuario no contiene los datos de localización de la UNE.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 5 fracc. V inciso g) D.U. 	El usuario desconoce cuál es el área de la institución financiera dónde podrá acudir para presentar reclamaciones o aclaraciones con respecto a su crédito.
<ul style="list-style-type: none"> • COMERNOVA • SIP CAPITAL 	El contrato y/o la carátula no cumple con la tipografía mínima de 8 puntos.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 7 fracc. I D.U. 	Las letras chiquitas dificultan al usuario la lectura y comprensión de las condiciones del crédito que está contratando.

OBSERVACIONES RELEVANTES SOFOMES E.N.R.

SOFOM E.N.R.	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
•CORAFI	El contrato entregado al usuario no incluye la leyenda del CAT.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 10 fracc. IX D.U. 	El usuario desconocerá que para el cálculo del CAT se incorporan la totalidad de los costos y gastos inherentes al crédito y la forma en la que podrá utilizarlo para comparar otros créditos.
•FIMUBAC	La carátula del contrato entregado al usuario no señala fecha de corte.	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 7 fracc. II y Anexo 1 numeral 7 D.U. 	El usuario desconoce la fecha para el cálculo de los intereses ordinarios del periodo correspondiente.

OBSERVACIONES RELEVANTES SOFOMES E.N.R.

ESTADO DE CUENTA

SOFOM E.N.R.	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF y Disposición Única	CONSECUENCIA
• SIP CAPITAL	El estado de cuenta entregado al usuario no indica la descripción de cargos ni abonos.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 32 fracc. XIV D.U. 	El usuario desconocerá el detalle de los movimientos de su crédito (pagos y cargos) durante el periodo.
• FIMUBAC	El estado de cuenta entregado al usuario no contiene saldo inicial del periodo.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 32 fracc. VI D.U. 	El usuario desconocerá cuál es el monto sobre el cual deben calcularse los intereses.
• CORAFI	El estado de cuenta no contiene datos CONDUSEF.	<ul style="list-style-type: none"> Art. 32 fracc. VIII D.U. 	El usuario no sabe a dónde acudir en caso de reclamaciones o aclaraciones de su crédito.

Multas por posible sanción

BANCOS Y SOFOMES E.R.

Se podrían generar hasta 183 sanciones para las 6 instituciones supervisadas, por un importe de \$24 a \$62 millones, considerando que algunas instituciones no han realizado los cambios ordenados, lo que podría considerarse como reincidencia.

SOFOMES E.N.R.

Se podrían generar hasta 195 sanciones para las 9 instituciones supervisadas, por un importe de \$26 a \$63 millones, considerando que algunas instituciones no han realizado los cambios ordenados, lo que podría considerarse como reincidencia.

Multas por posible sanción

TIPO DE MULTA	RANGO DE LA MULTA	NÚMERO DE SANCIONES POSIBLES
Por utilizar contratos que no cumplen con norma	De 129,520 a 323,800	210
Por utilizar estados de cuenta que no cumplen con norma	De 129,520 a 323,800	165
Por no realizar los cambios ordenados en contratos de adhesión	De 259,040 a 1'295,200	11
Por no realizar los cambios ordenados en estados de cuenta	De 259,040 a 1'295,200	8

RECOMENDACIONES

Respecto de la cuenta de nómina:

- 1) Puedes en todo momento decidir en que institución te depositen los recursos y no te pueden obligar a cambiarte de banco.
- 2) Si dejas de recibir tu sueldo en una cuenta de nómina, el banco la considerará una cuenta ordinaria y podrá tener comisiones diferentes (ej. saldo mínimo o manejo de cuenta).
- 3) Si decides cambiarte de banco, verifica que esto no afecte los créditos que tengas domiciliados a la cuenta.

RECOMENDACIONES

Sobre el crédito de nómina

- 1) Si contratas por medios electrónicos (**cajero o internet**), **imprime todos los comprobantes**, estos son el respaldo de la operación.
- 2) Si quieres pagar anticipadamente, **no te pueden cobrar intereses que no se hubieran generado**.
- 3) **Revisa tu estado de cuenta** para cerciorarte que se hayan aplicado los pagos correctamente.
- 4) Algunas instituciones establecen que darán por **vencido anticipadamente** el crédito si: i) termina la relación laboral con el patrón señalado en la solicitud o si, ii) se cancela la cuenta de nómina relacionada.
- 5) Verifica si tu crédito tiene relacionado un **seguro de vida que cubra el monto del saldo deudor y/o de desempleo**, en este último caso recuerda que solamente cubre el despido injustificado.