

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 de Tarjeta de Crédito

Enero, 2014

MARCO GENERAL

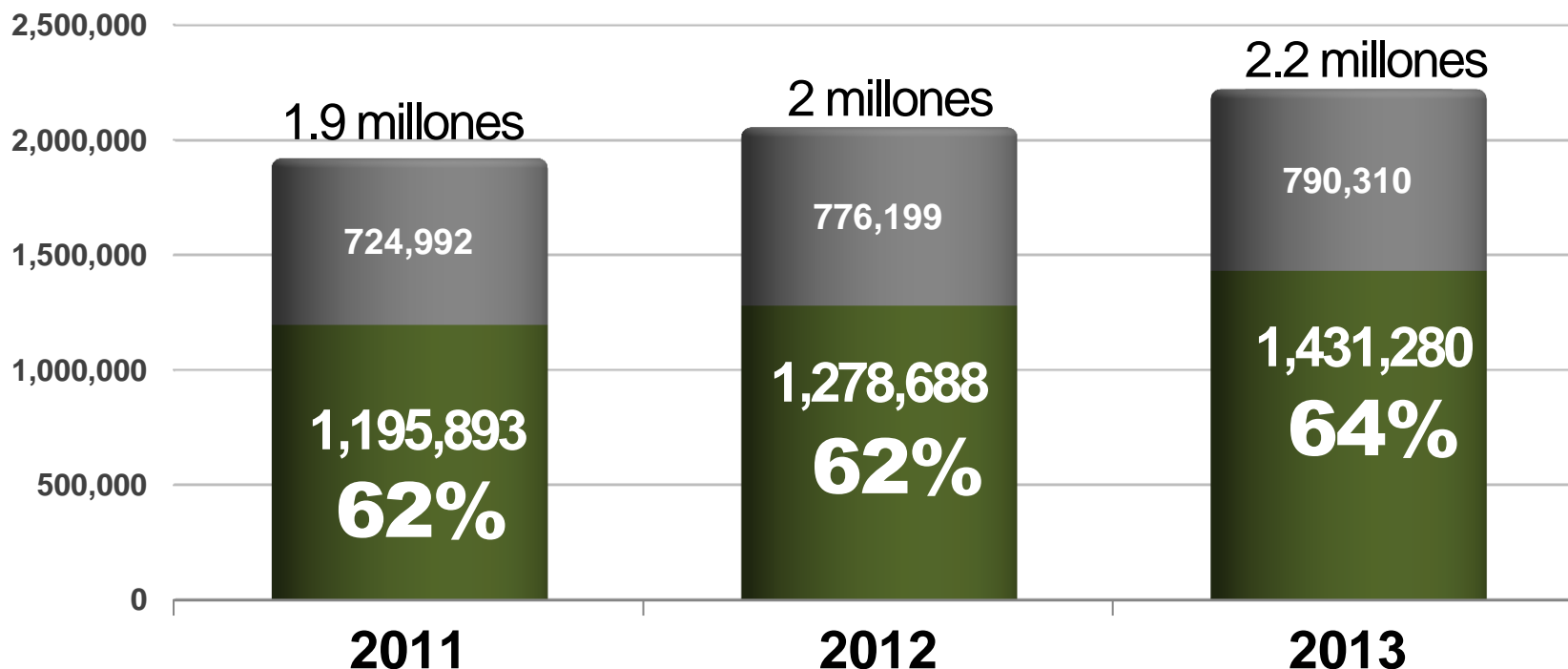
- El principal producto reclamado ante los bancos es la tarjeta de crédito: en 2012 fueron 2.7 millones de un total de 4.2 millones de reclamaciones.
- Los cargos, comisiones e intereses no reconocidos, ocupan el 91%.
- Existen 23.5 millones de tarjetas de crédito*
- El 43% es totalero y el 57% es no totalero, por lo que es fundamental que la información sea **clara, transparente y veraz.**

*Fuente CNBV a octubre 2013.

Reclamaciones 1er. semestre

Reclamaciones de Tarjeta
de Crédito

Otras reclamaciones



Peso relativo por Banco de las reclamaciones de Tarjeta de Crédito (1er semestre):

BANCOS / SOFOMES ER	CIFRAS A JUNIO					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
BANCOMER	551,967	46	406,704	32	534,459	37
BANAMEX	228,804	19	383,728	30	343,143	24
SANTANDER	205,356	17	221,604	17	238,807	17
BANORTE/IXE	27,982	2	92,929	7	100,957	7
HSBC	109,217	9	89,430	7	83,998	6
SCOTIABANK	18,550	2	20,479	2	33,181	2
INBURSA	14,482	1	16,382	1	21,734	2
Otros	39,535	4	47,432	4	75,001	5
TOTAL	1,195,893	100	1,278,688	100	1,431,280	100

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

EVALUACIÓN

1. En enero 2013: Se requirió información, misma que fue evaluada.
2. En febrero 2013: Se les ordenó realizar cambios a sus documentos.
3. En marzo 2013: Con la evaluación de esta información se obtuvo una calificación que se dio a conocer en ese mismo mes .

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN

4. En agosto 2013: Se requieren expedientes de clientes a fin de verificar los documentos que utilizan con el público, es decir se cotejó lo evaluado con la operación real.

Para ello se evaluaron 15 expedientes aleatoriamente por cada institución.

Se obtuvo una calificación que va de 0 a 10 puntos por cada expediente.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

EVALUACIÓN	SUPERVISIÓN
<p>FORMATOS</p>	<p>EXPEDIENTES REALES</p>
<p>Se requiere información.</p> <p>Se analiza y ordenan cambios, en su caso.</p> <p>Se obtiene una calificación.</p>	<p>Se requieren expedientes reales (<i>contrato, carátula y estado de cuenta</i>).</p> <p>Se cotejan contra lo evaluado.</p> <p>Se obtiene una calificación de cada expediente.</p>

CALIFICACIONES MÍNIMAS Y MÁXIMAS DEL EJERCICIO DE SUPERVISIÓN (EXPEDIENTES REVISADOS)

BANCOS		
Institución	Máxima	Mínima
Bancomer	3.9	2.8
Scotiabank	9.0	7.0
HSBC	8.7	8.3
SOFOMES E.R.		
Institución	Máxima	Mínima
Santander Consumo	7.4	6.0
Banorte	8.5	8.5
Ixe Tarjetas	7.7	6.9
T. Banamex	8.9	7.4
Soc. Fin. Inbursa	7.0	5.9

COMPARATIVO ENTRE LA EVALUACIÓN Y LA SUPERVISIÓN

BANCOS		
Institución	Calificación de Evaluación	Resultados de Supervisión
Bancomer	9.9	2.8
Scotiabank	9.9	7.0
HSBC	10	8.3

SOFOMES E.R.		
Institución	Calificación de Evaluación	Resultados de Supervisión
Santander Consumo	9.6	6.0
Banorte	9.7	8.5
Ixe Tarjetas	9.7	6.9
T. Banamex	9.0	7.4
Soc. Fin. Inbursa	9.7	5.9

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS

INSTITUCIÓN	<u>CONTRATO NO VIGENTE (INSCRITO EN EL RECA)</u>	<u>CARÁTULA NO PERSONALIZADA</u>	<u>ESTADO DE CUENTA CON INFORMACIÓN INCORRECTA DE TASAS Y CAT</u>	<u>FALTA DE CONGRUENCIA DE LA CARÁTULA CON OTROS DOCUMENTOS</u>	<u>ESTADO DE CUENTA CARECE DE ELEMENTOS NORMATIVOS</u>
BBVA Bancomer	X	X	X	X	X
HSBC		X			X
Scotiabank	X		X		
Santander Consumo	X				
Banorte – IXE Tarjetas (Banorte)		X			
Tarjetas Banamex		X		X	X
Sociedad Financiera Inbursa	X	X	X		
Banorte – IXE Tarjetas (IXE)	X	X			X

OBSERVACIONES RELEVANTES

BBVA BANCOMER

Pasó de 9.9 a 2.8, entre otras cosas, por que :

- El Contrato firmado con el cliente no es la versión actualizada registrada en el RECA.
- En la Carátula, el CAT no se encuentra personalizado.
- El Estado de Cuenta no informa la tasa de interés aplicable.
- El contenido de la Carátula (Portada del Contrato), no coincide con lo expresado en el Contrato.
- Las comisiones no se informan.

OBSERVACIONES RELEVANTES

HSBC

Pasó de 10 a 8.3, entre otras cosas, por que:

- En la Carátula la tasa de interés no se encuentra personalizada, solo es informativa.
- En el Estado de Cuenta de abril, no se envió el cuadro comparativo de tasas y comisiones de acuerdo a lo dispuesto por el Banco de México.

OBSERVACIONES RELEVANTES

SCOTIABANK INVERLAT

Pasó de 9.9 a 7.0, entre otras cosas, por que :

- El Contrato firmado con el cliente no es la versión actualizada registrada en el RECA.
- En el Estado de Cuenta la tasa de interés ordinaria y el CAT tienen 0.0%, lo cual no corresponde a lo real si bien sí genera intereses y refleja movimientos en el periodo.

OBSERVACIONES RELEVANTES

SANTANDER CONSUMO (SOFOM)

Pasó de 9.6 a 6.0, entre otras cosas, por que :

- El Contrato firmado con el cliente no es la versión actualizada registrada en el RECA.
- Se otorga la facultad al Banco (sin que éste participe en la firma del contrato), para que en caso de algún adeudo se realice el cargo a la cuenta del cliente.
- Desde la solicitud de crédito, se incluye un espacio para que el cliente autorice la activación de la tarjeta antes de recibirla.
- La solicitud entregada no coincide con la inscrita en el Registro de Contratos de Adhesión.

OBSERVACIONES RELEVANTES

BANORTE – IXE TARJETAS (SOFOM) (BANORTE)

Pasó de 9.7 a 8.5, entre otras cosas, por que :

- La autorización del cliente para el intercambio de información para fines publicitarios se encuentra incompleta, toda vez que si bien cuenta con la firma del usuario, ésta no indica el sentido de la misma, si es para recibir o para no recibir.

OBSERVACIONES RELEVANTES

BANORTE – IXE TARJETAS (SOFOM) (IXE)

Pasó de 9.7 a 6.9, entre otras cosas, por que :

- El Contrato firmado con el cliente no es la versión actualizada registrada en el RECA.
- En el Contrato no se informa que cuando se trate de un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el día hábil bancario siguiente.
- En la Carátula no se señala la forma de consultar el Estado de Cuenta.
- El Estado de Cuenta no informa el tiempo que tardaría en cubrir el adeudo en caso de realizar el pago mínimo, en términos de la Disposición Única.

OBSERVACIONES RELEVANTES

TARJETAS BANAMEX (SOFOM)

Pasó de 9.0 a 7.4, entre otras cosas, por que:

- El Estado de Cuenta no contiene el gráfico.
- La fecha de corte no es la misma que se señala en la Carátula, la cual forma parte integrante del contrato.
- La tasa de interés señalada en la Carátula es la tasa máxima del producto, no es la aplicable al cliente al momento de la contratación.

OBSERVACIONES RELEVANTES

SOCIEDAD FINANCIERA INBURSA (SOFOM)

Pasó de 9.7 a 5.9, entre otras cosas, por que :

- El Contrato firmado con el cliente no es la versión actualizada registrada en el RECA.
- El apartado de línea de crédito de la Carátula señala que sólo es “ilustrativo” y está sujeto a variación.
- Respecto al Estado de Cuenta, el CAT reflejado en el documento es 0.0%, por lo que no se indica al cliente información real.

OBSERVACIONES RELEVANTES

- Se detectó en las SOFOMES ER:
 - Santander Consumo,
 - Banorte – IXE Tarjetas, y
 - Sociedad Financiera Inbursa
- Se otorga la facultad al Banco, para que en caso de existir algún adeudo por parte del Usuario con la SOFOM, se realice el cargo a la cuenta que el cliente tiene con el Banco, afectando su patrimonio.
- Situación permitida cuando la cuenta y la tarjeta son otorgadas por el mismo banco y no así cuando intervienen dos entidades distintas (Banco y la SOFOM).

Derivado de las inconsistencias detectadas durante los ejercicios de Evaluación y Vigilancia, se determinó realizar un cambio en la metodología para el PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN 2014, la cual considera una supervisión INTEGRAL de los productos.

CONCLUSIONES

- Las modificaciones realizadas en la etapa de Evaluación a los contratos de adhesión, carátulas, estados de cuenta, etc., generalmente tardan mucho o no llegan a utilizarse en las sucursales de las instituciones.
- Las Entidades no replican, en beneficio de los usuarios, los cambios hechos a sus diferentes modelos de Contratos de Adhesión a productos similares, por ejemplo: tarjetas de crédito clásica, oro, platino o de afinidad entre otras.
- El usuario de servicios financieros se ve afectado al recibir documentos que no cumplen con la normatividad, ni reflejan la realidad de lo contratado.

SANCIONES

Se podrían generar hasta 256 sanciones por las 7 instituciones*, con un importe de \$32 millones, conforme a lo siguiente:

TIPO DE MULTA	RANGO DE LA MULTA	NÚMERO DE SANCIONES POSIBLES POR INSTITUCIÓN
Por utilizar contratos que no cumplen con norma	De 119,640 a 299,100	15
Por utilizar estados de cuenta que no cumplen con norma	De 119,640 a 299,100	15
Por no realizar los cambios ordenados en contratos de adhesión	De 239,280 a 1'196,400	1
Por no realizar los cambios ordenados en estados de cuenta	De 239,280 a 1'196,400	1

*Banorte Ixe Tarjetas está evaluado con dos marcas

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 de Tarjeta de Crédito

Enero, 2014

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

ANEXOS

CONTRATO NO VIGENTE

IMPACTO PARA EL USUARIO:

El no entregar al usuario un contrato vigente al momento de su firma, que es el inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA), además de incumplir con la normatividad aplicable, puede verse afectada la validez del contrato, lo que además ocasiona que el usuario no conozca cuáles son las condiciones reales bajo las cuales se está obligando, lo que podría generar afectaciones en su patrimonio, ya que ese contrato puede que no cumpla con la normatividad vigente aplicable, como por ejemplo:

- a) Comisiones no claras o ilegales.
- b) Tasas de interés sin determinar o el cálculo de intereses incorrecto.
- c) Que contengan cláusulas ilegales o abusivas que ya se habían modificado.

Asimismo, si algún anexo del contrato entregado al cliente no pertenece a la versión vigente, afecta la congruencia entre todos los documentos del producto.

CARÁTULA NO PERSONALIZADA

IMPACTO PARA EL USUARIO:

El no entregar al usuario la carátula del contrato con la información personalizada y aplicable a su caso en particular, incumple con la normatividad aplicable, toda vez que la finalidad de la carátula es que el cliente pueda conocer de una forma clara y sencilla los aspectos relevantes del contrato que está firmando, es decir, un resumen que contiene las características específicas que a él le aplican en la contratación del producto, lo que ocasiona que el Usuario no cuente con los elementos suficientes para conocer las condiciones bajo las cuales se le otorga el crédito, por ejemplo:

- a) Conocer el Costo Anual Total (CAT),
- b) El monto de la línea de crédito otorgada por la institución,
- c) La Tasa de interés que pagará por el crédito,
- d) Las comisiones que la institución le cobrará por la contratación del producto.
- e) La fecha de corte o de pago en caso de créditos.

ESTADO DE CUENTA CON INFORMACIÓN INCORRECTA DE TASAS Y CAT

IMPACTO PARA EL USUARIO:

El estado de cuenta del usuario no contiene la información correcta de tasas de interés o CAT del producto que contrató, lo que ocasiona que desconozca la información correcta y aplicable, ya que le resulta imposible conocer realmente cuál es el costo del producto que está utilizando y, si no se tiene el suficiente cuidado, quizá podría darse el caso de que al cliente le estén aplicando una tasa de interés que no le corresponda, afectándolo en su patrimonio.

FALTA DE CONGRUENCIA DE LA CARÁTULA CON OTROS DOCUMENTOS

IMPACTO PARA EL USUARIO:

Al ser la carátula un resumen del contrato, y el contrato ser el documento que rige la operación del producto financiero adquirido por el usuario, todos los documentos relacionados con el mismo, deberían contener la misma información, pero al no ser así, se crea confusión en el usuario al ver que en la realidad algunas situaciones que se pactaron originalmente se han modificado en el transcurso del tiempo sin antes notificarle, por ejemplo:

- a) La fecha de corte señalada en la carátula es diferente a la informada en el estado de cuenta.
- b) La fecha de pago es diferente a la señalada en la carátula.

ESTADO DE CUENTA CARECE DE ELEMENTOS NORMATIVOS

IMPACTO PARA EL USUARIO:

La normatividad vigente establece requisitos mínimos que deben tener los estados de cuenta, esto con la finalidad de informarle al usuario todos los movimientos y el comportamiento que ha tenido el producto contratado, sobre todo lo referente a los costos del producto como CAT, tasas de interés, comisiones y el uso del dinero del cliente. El hecho de que no cumpla con la normatividad aplicable, se traduce en que no se le proporciona al usuario la información suficiente para administrar correctamente su tarjeta.