SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Evaluación del Crédito Automotriz

Noviembre 2013

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Evolución de Ventas de Autos nuevos en México

Unidades vendidas

Año	Total Autos	Promedio (Ene-Nov)	Diciembre	Variación (%) Dic *vs.* Prom.
2010	822,056	65,009	104,941	**61**
2011	927,897	73,654	115,696	**57**
2012	991,518	79,878	110,849	**39**
2013*	1´052,766	83,927	129,569	**52**

Fuente: Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (AMIA).

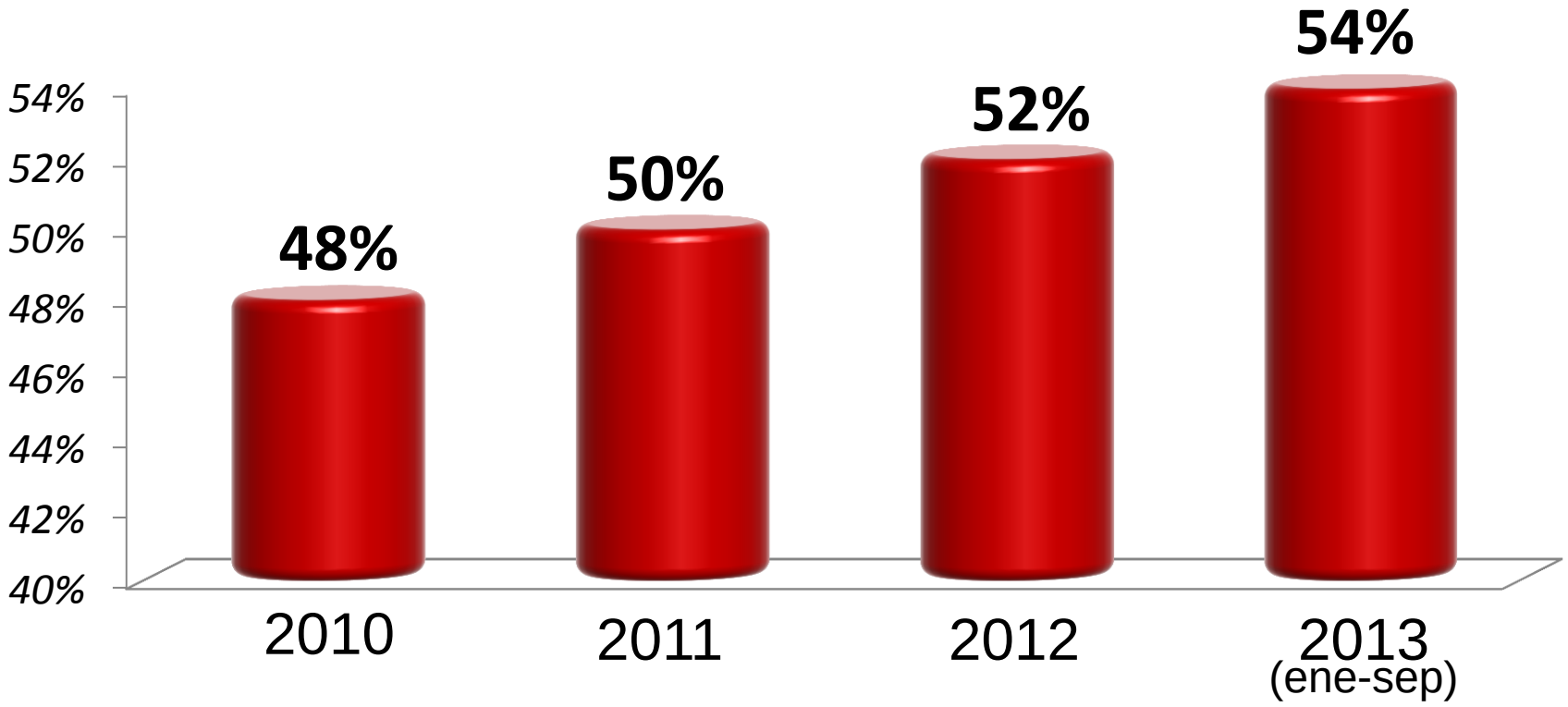
* Cifras de los meses de octubre a diciembre, estimadas por CONDUSEF.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Compras de Autos a crédito en México

1 de cada 2 fue financiado



Fuente: Asociación Mexicana de Distribuidores de Autos y Asociación Mexicana de la Industria Automotriz

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Principales participantes

Enero –Septiembre 2013

Compañía	Unidades	% del mercado	Tasa de interés aproximada a 24 meses *
NR Finance México	88,629	21.5%	13.9
BBVA Bancomer	75,198	18.2%	15.81
Ally	47,526	11.5%	12.08
Volkswagen Financial Service	44,397	10.8%	___
Scotiabank Inverlat	31,287	7.6%	11.99
Banorte	30,983	7.5%	14.50
Otros	94,735	22.9%	

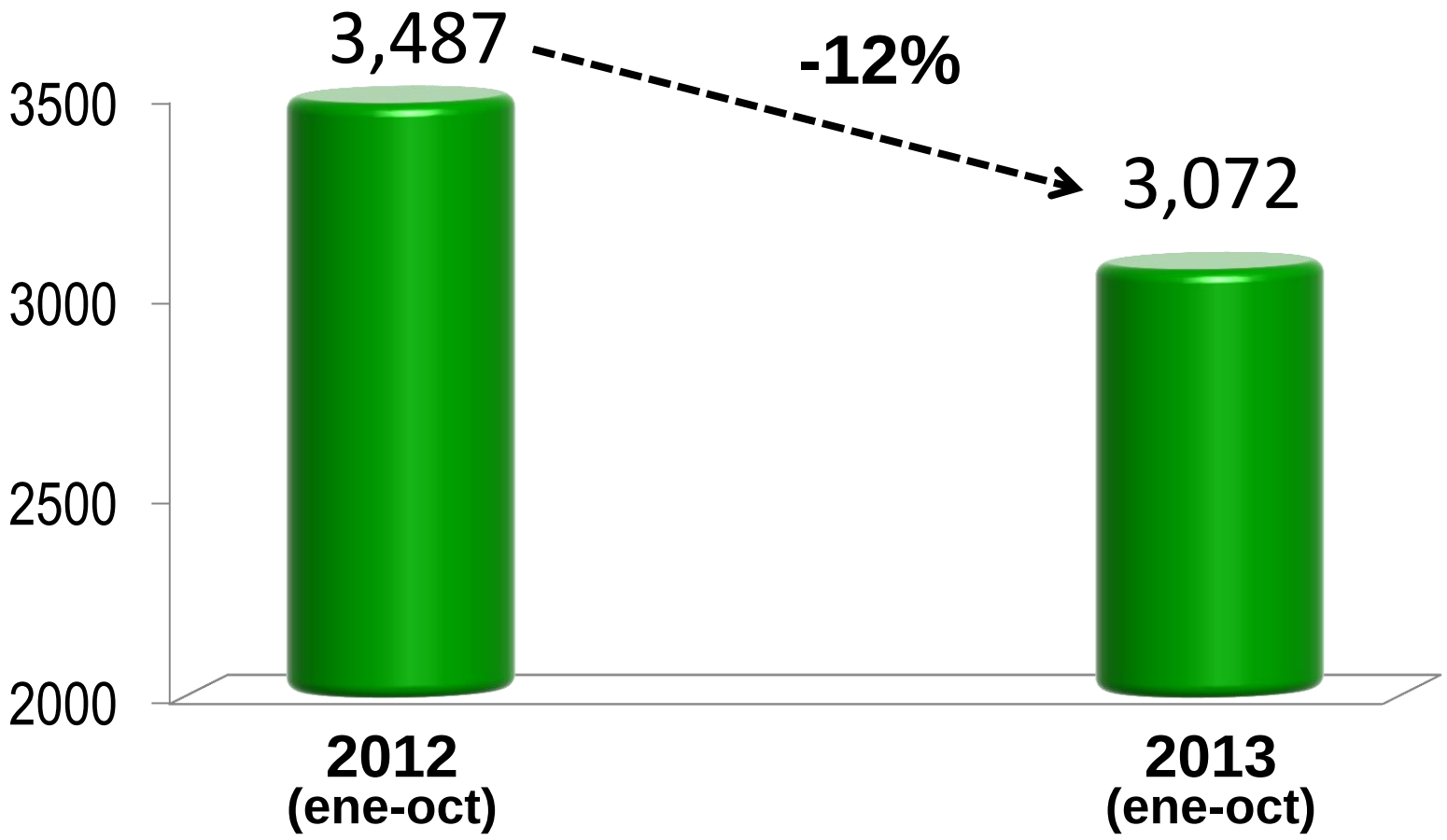
*Tomadas del simulador de crédito automotriz de Condusef y estados de cuenta de las instituciones.

Fuente: Asociación Mexicana de Distribuidores de Autos y Asociación Mexicana de la Industria Automotriz

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Reclamaciones en Condusef



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Principales causas de Controversias 2013

CAUSA	Porcentaje
La institución no entrega finiquito o carta de liberación de adeudo	18.7
Inconformidad con el saldo de las amortizaciones	13.0
Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado	10.6
No actualizan información del historial crediticio	9.7
Funcionamiento de los productos financieros	5.9
Gestión de Cobranza sin ser cliente deudor	5.9
Otras causas	36.2

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Evaluación Crédito Automotriz

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Universo Evaluado

El crédito de automóvil, es el financiamiento que las instituciones financieras otorgan a sus clientes o socios, para la adquisición de vehículos nuevos o usados, dirigido a personas físicas con o sin aval.

En esta ocasión se evaluaron:

Sector	N° de Instituciones	Calificación Promedio
BANCOS	15	9.1
SOFOM E.N.R.	27	6.1
SOFOM E.R.	2	6.2
SOFOL	1	9.7
SCAPS	22	6.2
SOFIPOS	3	6.5
TOTAL	**70**	

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Calificaciones de Bancos y SOFOMES E.R.

Institución	2011	2013
Autofin	10.0	10.0
Banamex	10.0	10.0
HSBC	10.0	10.0
Banco del Bajío	9.9	10.0
Afirme	--	9.9
Bancomer	**9.3**	**9.9**
Banorte	**10.0**	**9.0**
BNP Paribas	7.5	9.7
Banregio	8.5	8.5

Institución	2011	2013
IXE	8.2	9.0
Volkswagen Bank	7.1	9.0
Multiva	8.0	8.7
Inbursa	9.9	8.6
Scotiabank	**10.0**	**8.6**
Ci Banco	9.0	7.8
Banco Azteca	8.5	7.7
CF Credit	--	7.4
Santander Consumo	--	5.1

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Calificaciones de Sofomes E.N.R.

Institución	2011	2013
KRP Financial Business	7.0	10.0
Ally Credit	**6.7**	**9.9**
NR Finance	**6.7**	**9.9**
BMW Financial Services	6.6	9.5
Valmex	5.4	8.9
Paratodo	3.4	8.4
Mipymex	3.3	8.3
Financiera Apoya-T	3.1	8.2
Financiera Bepensa	6.9	8.0
Credijal	7.7	7.9

Institución	2011	2013
Grupo Fin Alianza	7.3	5.6
Value Arrendadora	2.2	5.5
Serfimex	--	5.2
Regional del Centro		4.6
Nosotros Financiamos	0.9	3.4
Mesa de Estrategias	--	3.1
Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital	--	3.0
Su Servicio Financiero	--	2.8
Unifin Credit	--	2.2
Integra Arrenda	0.8	1.9

Otras 7 evaluadas, ver ANEXO.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Calificaciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Total
Caja Popular Cristóbal Colón	9.9
Caja la Sagrada Familia	9.8
Caja Buenos Aires	9.8
Caja Mitras	9.6
Caja San Nicolás	9.5
…	
Caja Morelia Valladolid	**5.8**
Caja Popular Mexicana	**5.5**
Caja de los Telefonistas	**4.9**
Caja Popular Los Reyes	3.9
…	
Caja Popular San Pablo	3.9

Otras 15 evaluadas, ver ANEXO.

¿Qué calificamos en los documentos?

Contrato. Que se incluyan los derechos y obligaciones de las partes, sea claro en costos, tasas y medios para solución de controversias.

Carátula. Que sea personalizada a la operación y permita conocer la información más relevante del contrato como tasas, comisiones y datos de la UNE.

Estado de Cuenta. Muestre en forma clara y detallada los movimientos del periodo destacando cargos, abonos y comisiones.

Publicidad y página web. Se incluya la información de requisitos, comisiones, se expliquen bondades y riesgos del producto en congruencia con el contrato.

IV. Conoce las Cláusulas Ilegales y Abusivas

Derivado de la evaluación de contratos de Productos y Servicios Financieros, se detectó que existen cláusulas que pueden afectar los intereses del usuario. Las clasificamos en:

Cláusulas Ilegales

Aquellas que contravienen lo dispuesto en algún ordenamiento legal.

Cláusulas Abusivas

Aquella que se incluye en los Contratos de Adhesión contraria a la buena fe, que causa un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en detrimento de los Usuarios.

Cláusulas Ilegales Sector Bancario

5.1

Santander

Santander Consumo

La Sofom requiere al acreditado otorgue una autorización para cargar en su cuenta de cheques con el banco, el pago de las cantidades adeudadas. *Incumple con las reglas de domiciliación.*

No dan a conocer en el contrato el monto de las comisiones. *Incumple Ley de Transparencia.*

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Cláusulas Ilegales - Sofomes

5.2

Serfimex Capital

Incumple Ley de Transparencia y de CONDUSEF

Piden la cancelación de la domiciliación en 10 días cuando la norma establece que sean sólo 3 días.

Asimismo prevé modificar comisiones ya pactadas.

Después de la resolución negativa por parte de la institución, limita el tiempo a 5 días para presentar reclamaciones ante CONDUSEF cuando la norma contempla hasta 2 años.

IN CREDIT Financiera Distribuidores General Motors

Su Servicio Financiero, SOFOM E.N.R.

2.8

Se establece en el contrato que el cliente pagará a la institución gastos, costas, daños y perjuicios sin que así lo determine el juez competente, *lo que contraviene el procedimiento para ejecución de garantías previsto en el Código de Comercio.*

Cobro de interés moratorio y comisiones (gastos de cobranza y pena por pago extraordinario) por un mismo hecho generador. *Incumple Ley de Transparencia.*

El cliente renuncia a su derecho para objetar los tres últimos cargos a la cuenta donde se tiene domiciliado el pago. *Incumple Ley de Transparencia.*

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Cláusulas Ilegales – Entidades de Ahorro y Crédito Popular

5.3

Caja Popular Oblatos Cooperativa Financiera

Cobran comisión por emisión de Estado de cuenta fuera del plazo establecido .

Sexta. La Caja Popular proporcionará un estado de cuenta de Manera mensual que ampare las operaciones realizadas en un periodo determinado, este a solicitud expresa del acreditado, se entregará en las instalaciones de cualquiera de nuestras sucursales sin costo alguno de los primeros 10 días naturales de mes. Estado de cuenta solicitado posteriormente a los 10 días naturales del mes, tendrá un costo de 5 pesos moneda nacional.

Cláusulas Abusivas – Bancos

Banamex

BANREGIO

BANBAJIO

El banco esta facultado para realizar cargos en la cuenta del cliente en caso de que el crédito presente algún adeudo.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Cláusulas Abusivas – Sofomes

Serfimex Capital

Cobran una comisión de $2,500.00 en caso de que el usuario desee realizar un pago anticipado, antes de haber cubierto el 50% del crédito.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Cláusulas Abusivas

Entidades de Ahorro y Crédito Popular

Exigencia de nueva prenda o liquidación de crédito por pérdida o deterioro en exceso del auto.

LIBERTAD Servicios Financieros

Décima Sexta. LIBERTAD tiene el derecho de exigir al "Cliente" otra prenda o el pago del crédito y sus accesorios, aún antes del plazo convenido, si a consideración de LIBERTAD, el vehículo dado en prenda se pierde o se deteriora en exceso, de tal suerte que sea insuficiente para garantizar el pago de crédito, así como las obligaciones derivadas del mismo.

Tomando en consideración lo antes expuesto y que en los meses de diciembre las ventas de autos se incrementan aproximadamente en un 50%, la CONDUSEF aprovecha para emitir las siguientes recomendaciones:

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Para que tomes una buena decisión:

- Compara el **pago total del crédito**, considerando: CAT, comisiones de apertura y pagos iniciales antes de contratar.
- Considera el **costo del seguro**, en algunos casos se condiciona el crédito a su contratación con quien determine la institución .

Ejemplo: Cotización de un Tsuru II GSII Equipado a 24 meses con enganche de 40 mil pesos

Simulador del Crédito Automotriz	Pago Total más bajo	Pago Total más caro	Diferencia (pesos)
Sin seguro	105,644.9	113,513.4	7,868.5
Con seguro de daños financiado	122,213.6	163,820.7	41,607.1

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Rangos del Costo Anual del Crédito

Institución	Rangos (Tasa de Interés)	Rangos (CAT)
Bancos	**11 a 15.0%**	**12.9 a 18.7%**
Sofomes	**11.5 a 30.0%**	**12.5 a 36.0%**
Sector de Ahorro y Crédito Popular	**11.4 a 30.0%**	**12.3 a 35.8%**

Fuente: Estados de cuenta y carátulas de las instituciones financieras evaluadas.

Consulta las tasas de interés y los CAT vigentes en el **SIMULADOR DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ** de la CONDUSEF, en las páginas web o en las sucursales de cada institución

Considera:

- Las calificaciones de calidad y transparencia de las oferentes de crédito automotriz.

- Las cláusulas abusivas o ilegales que CONDUSEF ha detectado.

Sobre las promociones de fin de año, considera:

- Existen promociones con meses sin intereses, pero con enganches o pagos altos.
- Cuando te ofrecen no cobrarte comisión por apertura, consulta si existen pagos especiales.
- El beneficiario preferente del seguro durante la vigencia del crédito es la institución financiera.
- Pide siempre tu tabla de amortización al inicio del crédito y cuando realices pagos adelantados o anticipados
- Las agencias generalmente operan con más de una financiera, pregunta por las opciones y compara: comisiones, enganche, plazo, CAT y monto total a pagar.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Evaluación del Crédito Automotriz

Noviembre 2013

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

ANEXO. Calificaciones de Bancos y Sofomes E.R.

Institución	2011	2013	% de Mercado*
Autofin	10.0	10.0	1%
Banamex	10.0	10.0	1%
HSBC	10.0	10.0	4%
Banco del Bajío	9.9	10.0	1%
Afirme	--	9.9	1%
Bancomer	**9.3**	**9.9**	**39%**
Banorte	**10.0**	**9.0**	**15%**
BNP Paribas	7.5	9.7	
Banregio	8.5	8.5	1%

Institución	2011	2013	% de Mercado*
IXE*	8.2	9.0	
Volkswagen Bank	7.1	9.0	6%
Multiva	8.0	8.7	0%
Inbursa	**9.9**	**8.6**	**16%**
Scotiabank	**10.0**	**8.6**	**16%**
Ci Banco	9.0	7.8	1%
Banco Azteca	8.5	7.7	0%
CF Credit*	--	7.4	
Santander Consumo*	--	5.1	0%

*A partir de la cartera de Crédito Automotriz incluyendo la cartera de Sofomes al mes de septiembre de 2013 que asciende a 73,520 millones de pesos. Fuente: CNBV

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

ANEXO. Calificaciones de Sofomes E.N.R.

Institución	Total	% de Mercado*
KRP Financial Business	10.0	0.0%
Ally Credit	**9.9**	**0.1%**
NR Finance	**9.9**	**94.5%**
BMW Financial Services	9.5	0.6%
Valmex	8.9	0.0%
Paratodo	8.4	0.0%
Mipymex	8.3	0.0%
Financiera Apoya-T	8.2	0.0%
Financiera Bepensa	8.0	0.8%
Credijal	7.9	0.3%
Vendo Fácil	7.6	0.0%
Altus Credit	7.3	0.0%
Finactiv	6.4	0.0%
Omnifinanciera	6.1	0.0%
Grupo Fin alianza	5.6	0.0%

Institución	Total	% de Mercado*
Value Arrendadora	5.5	0.0%
Arrendadora y Soluciones de Negocios	5.2	0.0%
Serfimex	5.2	0.3%
Regional del Centro	4.6	0.0%
Nosotros financiamos	3.4	
Mesa de Estrategias	3.1	0.0%
Grupo Veracruzano Desarrollo de Capital	3.0	0.0%
Conautopción	3.0	0.9%
Su Servicio Financiero	2.8	1.3%
Servicios Financieros Proyecta	2.5	0.0%
Unifin Credit	2.2	0.4%
Integra Arrenda	1.9	0.0%
	6.1	**99.2%**

*A partir de la cartera Total de crédito automotriz, registrada por las Sofomes, E.N.R., en el Registro de Comisiones (RECO).

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

ANEXO. Calificaciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular

Institución	Total	% de Mercado*
Caja Popular Cristóbal Colón	9.9	2%
Caja la Sagrada Familia	9.8	0%
Caja Buenos Aires	9.8	1%
Caja Mitras	9.6	1%
Caja San Nicolás	9.5	2%
Administradora Caja Bienestar *(Sofipo)*	7.7	5%
Caja Hipódromo	6.7	2%
Libertad Servicios Financieros *(Sofipo)*	6.6	50%
Caja Cihualpilli de Tonalá	6.1	1%
Caja Popular Las Huastecas	5.9	1%
Caja Morelia Valladolid	**5.8**	**4%**
Caja Popular San Rafael	5.7	2%
Caja Real del Potosí	5.6	3%

Institución	Total	% de Mercado*
Caja Popular Mexicana	**5.5**	**39%**
Caja Popular Oblatos	5.3	1%
UNAGRA *(Sofipo)*	5.2	1%
Caja SMG	5.0	1%
Caja La Providencia	5.0	1%
Caja de los Telefonistas	**4.9**	**15%**
Caja Popular Cortázar	4.9	1%
Caja Inmaculada	4.8	1%
Caja Apaseo El Alto	4.7	2%
Caja Popular Cerano	4.0	1%
Caja Popular Los Reyes	3.9	1%
Caja Popular San Pablo	3.9	2%
		84%

*A partir de la cartera Total vigente de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Prestamo. Se incluyen 3 sociedades financieras populares (sofipos) Caja Bienestar, Libertad Servicios Financieros y Unagra que concentran el 56% de la cartera de ese sector.