

# Resultados de la Supervisión del Producto Crédito Personal y/o Simple

Noviembre, 2015

# Crédito Personal

---

Es el crédito que **no tiene un destino específico**, en el que la Institución Financiera coloca una suma de dinero a disposición del acreditado para que haga uso del recurso en la forma, términos y condiciones convenidos.

Estos créditos se ofrecen con montos desde \$1,000 hasta \$500,000 a diversos plazos y pagos.

# Crédito Personal

Hoy en día existen diversas instituciones financieras que ofrecen el producto Crédito Personal como pueden ser:

- Bancos
- Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS)
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamos (SOCAPS)
- Sociedades Financiera de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas, (SOFOMES, E.N.R.)
- Sociedades Financiera de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, (SOFOMES, E.R.)
- Uniones de Crédito

## Total del Crédito Personal por tipo de otorgante

(Millones de pesos)

Sector	Cartera de Crédito Total	Cartera de las Instituciones Seleccionadas	Participación de la Cartera de las Instituciones Seleccionadas, %
<b>Bancos y SOFOM ER</b>	155,362.0	123,746.0	79.6
<b>Socaps*</b>	50,794.0	3,397.0	6.7
<b>Sofipos*</b>	10,327.0	8,399.0	81.3
<b>SOFOM ENR</b>	113,987.1	286.0	0.3
<b>Uniones de Crédito</b>	3,209.0	474.0	14.8
<b>TOTAL</b>	<b>333,679.1</b>	<b>136,242</b>	<b>40.8</b>

\*) No se cuenta con la segregación del crédito al consumo por tipo; no obstante se estima que alrededor del 70% es del tipo personal o simple.

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

Periodo	Actividad	Ponderación
<b>Enero de 2015</b>	Se requirió información (contrato, carátula, estado de cuenta, publicidad y web)	
<b>Febrero - Abril 2015</b>	Se analizó la información y se obtuvo la primer calificación	30% de la calificación
<b>Mayo de 2015</b>	Se ordenaron cambios	
<b>Junio-Julio 2015</b>	Se solicitaron y revisaron expedientes reales	70% de la calificación

## UNIVERSO EVALUADO

SECTOR	NÚMERO DE INSTITUCIONES A LAS QUE SE LES EVALUARON FORMATOS	NÚMERO DE INSTITUCIONES QUE APERTURARON CRÉDITOS CON CLIENTES
BANCOS	7	7
SOFOMES E.R.	2	2
SOCAPS	5	5
SOFIPOS	5	3
SOFOMES E.N.R.	14	6
UNIONES DE CRÉDITO	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>25</b>

### Causales por las que no se entregó información para Supervisión:

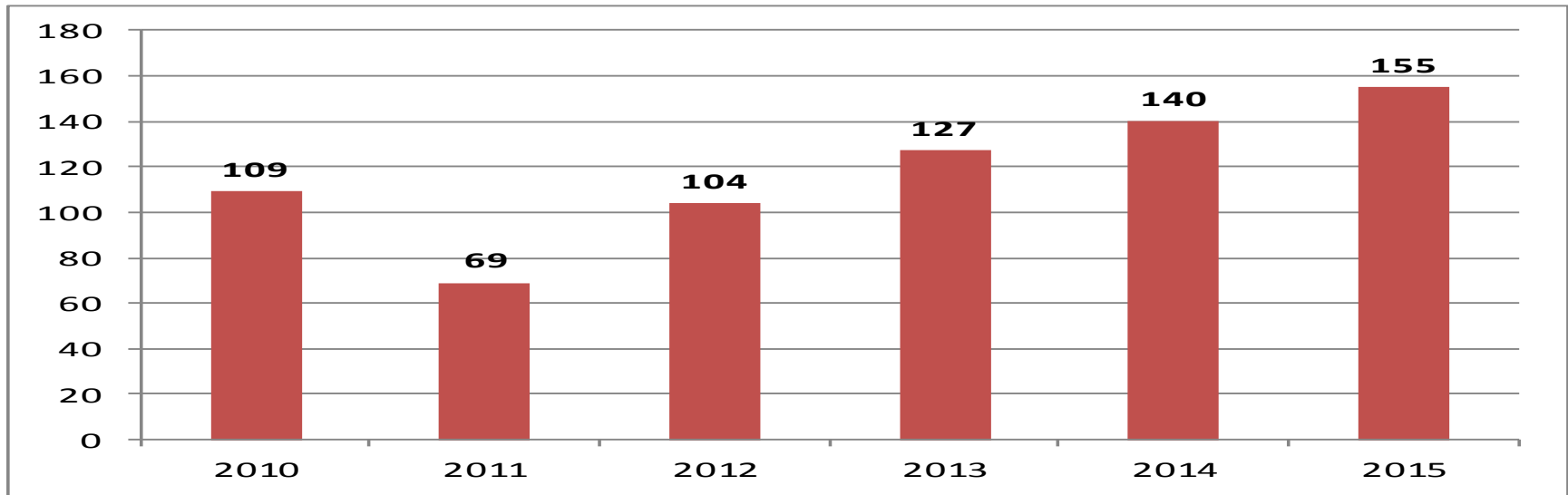
- Ya no operan el producto;
- No dieron respuesta al requerimiento o fue rechazado;
- Ofrecieron un producto distinto al del requerimiento.

## RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN

- Los promedios de calificaciones por sector con las 25 instituciones financieras que cumplieron todo el proceso de supervisión son:

SECTOR	CALIFICACIÓN FINAL
BANCOS y SOFOMES E.R	6.0
SOFOMES E.R.	8.8
SOCAPS	5.0
SOFIPOS	3.0
SOFOMES E.N.R.	2.4
UNIONES DE CRÉDITO	6.6

# Evolución del Crédito Personal en el Sector Bancario (Millones de pesos)



Fuente: CNBV

- El Crédito Personal ha crecido al 8.6% promedio anual entre 2010 y 2015.
- De representar 23.4% del Consumo Total, ahora es el 20.2%
- Actualmente hay 12.6 millones de Créditos Personales



# UNIVERSO DE BANCOS y SOFOMES E.R.

SECTOR	Cartera de Crédito Personal Vigente (Millones de Pesos)	Part. %	Número de Créditos	Part. %
<b>Total de Bancos</b>	<b>155,362.0</b>	<b>100.0</b>	<b>12,568,761</b>	<b>100.0</b>
<b>Total de Bancos Evaluados</b>	<b>98,231.0</b>	63.4	<b>9,721,438</b>	<b>77.3</b>
BBVA Bancomer	24,636.0	15.9	315,206	3.2
Banamex	39,233.0	25.3	510,547	5.3
Banorte	596.0	0.6	6,210	0.06
HSBC	6,875.0	4.4	89,039	0.9
Afirme	853.0	0.6	25,231	0.3
Banco Azteca	18,323.0	11.8	5,286,425	54.4
Banco Ahorro Famsa	7,733.0	5.0	3,488,780	35.5
<b>Total Sofomes E.R.</b>	<b>28,563.0</b>	<b>100.0</b>	<b>675,351</b>	<b>100.0</b>
<b>Total Sofomes E.R. Evaluadas</b>	<b>24,196.0</b>	84.7	<b>446,570</b>	<b>66.1</b>
Santander Consumo	18,490.0	64.7	148,618	33.3
Sociedad Financiera Inbursa	5,706.0	20.0	297,952	66.7

## RESULTADOS DE BANCOS y SOFOMES E.R.

El promedio obtenido en el sector es de 6.0

- 5 instituciones obtuvieron una **calificación aprobatoria**.
- 4 instituciones obtuvieron **calificaciones reprobatorias**.
- Las instituciones con **MAYOR** calificación fueron: Santander con 9.4, HSBC con 8.9 e Inbursa con 8.2.
- Las instituciones con **MENOR** calificación fueron: Azteca con 4.2; Afirme con 3.9 y Banco Ahorro Famsa con 0.8.
- **Santander Consumo obtuvo 8.1 en la evaluación y en expedientes de clientes obtuvo 10 de calificación, lo que indica que la institución realizó todos los cambios que se le ordenaron.**

## RESULTADOS DE BANCOS y SOFOMES E.R.

---

- Caso similar fue el de Inbursa la obtener en la evaluación 5.6 y en expedientes de clientes 9.3 de calificación, lo que significa que la institución realizó los cambios que se le ordenaron.
- Caso contrario para Afirme, que en evaluación obtuvo 7.4 y en expedientes de clientes 2.4, debido principalmente a que entregaron contratos no vigentes.
- Banco Ahorro Famsa tuvo calificaciones bajas debido a que entregaron contratos no vigentes, y no hicieron entrega de los estados de cuenta.

**CRÉDITO PERSONAL BANCOS Y SOFOMES E.R.**

Bancos/SOFOM E.R.	Calificación Final	Observaciones de Casos reales
Santander Consumo	9.4	Sin observaciones
HSBC	8.9	No incluye el monto total de las comisiones en un recuadro.
Soc. Financiera Inbursa	8.2	No cuenta con el Anexo de Disposiciones legales.
BBVA Bancomer	7.3	En el contrato no señala periodicidad y medios para entregar estado de cuenta, la carátula no cumple con el formato.
Banamex	6.1	En contrato y carátula, no incluye datos de la UNE y la tipografía es menor a 8 puntos. En el estado de cuenta no señala el periodo, fecha de corte ni datos de la institución, UNE y CONDUSEF.
Banorte	5.2	No incluye medios y procedimiento para presentar reclamaciones y no entregó estados de cuenta.
Azteca	4.2	En contrato no señala la fecha límite de pago y no incluye metodología para cálculo de intereses. En carátula no señala tasa de interés ordinaria y moratoria, ni fecha de corte y límite de pago.
Afirme	3.9	Entregó versiones no vigentes del contrato y carátula.
Ahorro Famsa	0.8	Entregó versiones no vigentes del contrato y carátula y no entregó estados de cuenta.
<b>PROMEDIO</b>	<b>6.0</b>	

## UNIVERSO DE SOFIPOS Y SOCAPS

SECTOR	Cartera de Crédito Personal Vigente (Millones de Pesos)	Participación (%)
<b>Total del Sector SOFIPO</b>	<b>9,312.0</b>	<b>100.0</b>
Libertad Servicios Financieros	6,659.0	71.5
Administradora de Caja Bienestar	726.0	7.8
Proyecto Coincidir	47.0	0.5
Unagra	8.0	0.09
Caja de la Sierra Gorda	22.0	0.2
<b>Total SOFIPOS Evaluadas</b>	<b>7,462.0</b>	<b>80.1</b>
<b>Total del Sector SOCAP</b>	<b>48,039.0</b>	<b>100.00</b>
Coopdesarrollo	551.0	1.1
Caja Real del Potosí	1,122.0	2.3
Caja Popular San Rafael	696.0	1.4
Cooperativa Acreimex	733.0	1.5
Caja Depac Poblana	16.0	0.03
<b>Total SOCAPS Evaluadas</b>	<b>3,118.0</b>	<b>6.5</b>

## RESULTADOS DE SOCAPS

El promedio obtenido por las 5 **SOCAPS** evaluadas es **5.0**

- Sólo **2** obtuvieron **calificación aprobatoria en todo el proceso: Cooperativa Acreimex** con la calificación más alta de 7.8 y Caja Depac Poblana con 6.0.
- **Caja Real del Potosí** fue la entidad con la calificación más baja (**3.2**).
- Es importante mencionar que las 5 SOCAPS sujetas al proceso de supervisión **celebraron operaciones** con los Usuarios en el periodo solicitado, pero solo una obtuvo calificación aprobatoria de expedientes reales (Acreimex, 8.7).
- Esto indica que 4 de las 5 Socaps supervisadas no realizaron los cambios ordenados.

## RESULTADOS DE SOCAPS

Institución	Calificación Final	Observaciones Normativas
<b>Cooperativa Acreimex</b>	<b>7.8</b>	La carátula no señala si la contratación de los seguros de la operación es opcional u obligatoria.
<b>Caja Depac Poblana</b>	<b>6.0</b>	El contrato no establece los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados.
<b>Caja Popular San Rafael</b>	<b>4.4</b>	El contrato condiciona la celebración del contrato a la contratación de algún otro producto financiero.
<b>CoopDesarrollo</b>	<b>3.7</b>	En el contrato no se establece la metodología para el cálculo de intereses. La carátula no establece el concepto y monto de las comisiones.
<b>Caja Real del Potosí</b>	<b>3.2</b>	El contrato no establece los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados. El contrato no indica la fecha de corte para el calculo de intereses.
<b>PROMEDIO</b>	<b>5.0</b>	

## RESULTADOS DE SOFIPOS

---

El promedio obtenido por las 3 **SOFIPOS** evaluadas es de **3.0**

- Todas las Instituciones evaluadas en este sector obtuvieron **calificaciones reprobatorias**. Caja de la Sierra Gorda fue la Sofipo con la calificación más alta con **3.7**.
- Es importante destacar que **Libertad Servicios Financieros** obtuvo la más baja calificación de la evaluación con **1.6**, debido a que No contestó la solicitud de expedientes reales de clientes.
- Contrario a lo anterior, **Proyecto Coincidir** y **Administradora de Caja Bienestar** informaron durante el proceso que ya no ofrecerían el producto.



## RESULTADOS DE SOFIPOS

Institución	Calificación Final	Observaciones Normativas
<b>Caja de la Sierra Gorda</b>	<b>3.7</b>	El contrato no indica la fecha de corte para el calculo de intereses. La carátula no establece la fecha de corte y la fecha límite de pago.
<b>UNAGRA</b>	<b>3.6</b>	El contrato no establece los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados. El contrato no indica la fecha de corte para el calculo de intereses.
<b>Libertad Servicios Financieros</b>	<b>1.6</b>	El contrato no establece el monto de todas las comisiones que se cobran al usuario. El contrato condiciona la celebración del contrato a la contratación de algún otro producto financiero.
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.0</b>	

## INSTITUCIONES IDENTIFICADAS Y EVALUADAS

---

En el Sector **SOFOMES ENR** de las **30** Entidades Financieras requeridas al tiempo de realizarse la evaluación, sólo se evaluaron **14 (47%)** debido a:

- a) Algunas ya no operan el producto o lo cancelaron
- b) No dieron respuesta al requerimiento

**NOTA:** Se consideró este producto a evaluar por ser uno de los que tiene mayor número de contratos de adhesión registrados en el RECA y en consecuencia es otorgado por un mayor número de entidades.

## RESULTADOS DE LAS SOFOMES, E.N.R.

---

El promedio obtenido por el sector de **SOFOMES ENR** en el producto Crédito Simple es de **2.4**

- Todas las Instituciones (6) con calificación final **reprobaron**.
- **Fomento de Negocios Hermes** obtuvo la calificación más alta (**3.2**), mientras que **JM Recursos y Capital** la más baja (**1.5**)
- 8 Instituciones no celebraron operaciones en el periodo solicitado.

## RESULTADOS DE SOFOMES, E.N.R.

INSTITUCIÓN	Calificación Final	Observaciones Normativas
<b>Credipass</b>	<b>2.1</b>	En la carátula no cumple con el formato
<b>Fomento de Negocios Hermes</b>	<b>3.2</b>	En la carátula no cumple con el formato.
<b>Fortaleza Económica</b>	<b>2.5</b>	No coinciden las comisiones del contrato con las cargadas en el Registro de Comisiones (RECO). En el contrato no se establece el procedimiento y medios para presentar reclamaciones.
<b>JM Recursos y Capital</b>	<b>1.5</b>	No coinciden las comisiones del contrato con las cargadas en el Registro de Comisiones (RECO). En la carátula no cumple con el formato.
<b>Mastercash</b>	<b>2.4</b>	No coinciden las comisiones del contrato con las cargadas en el Registro de Comisiones (RECO). En la carátula no cumple con el formato.
<b>Sofir Regiomontana</b>	<b>2.6</b>	No coinciden las comisiones del contrato con las cargadas en el Registro de Comisiones (RECO). En su publicidad no contiene la tasa de interés en términos anuales y en porcentaje.
<b>PROMEDIO</b>	<b>2.4</b>	

# UNIVERSO DE UNIONES DE CRÉDITO IDENTIFICADAS Y EVALUADAS

Evaluadas	Cartera de Crédito Simple* (Millones de Pesos)
<b>TOTAL UNIONES DE CRÉDITO</b>	<b>2,642.0</b>
CYMA UNIÓN DE CRÉDITO, S.A. DE C.V.	---
UNIÓN DE CRÉDITO AGRÍCOLA DEL MAYO, S. A. DE C. V.	1.0
UNIÓN DE CREDITO DE GASOLINEROS, S.A. DE C.V.	87.0
UNIÓN DE CRÉDITO DE LA MIXTECA, S.A. DE C.V.	18.0
UNIÓN DE CRÉDITO DE LA PROVINCIA MEXICANA, S.A. DE C.V.	23.0
UNIÓN DE CRÉDITO EL AGUILA, S. A. DE C. V.	147.0
UNIÓN DE CRÉDITO INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE OAXACA, S.A. DE C.V. AHORA UNION DE CREDITO CONCRECES, S.A. DE C.V.	17.0
<b>TOTAL</b>	<b>293.0</b>
<b>Porcentaje de Participación en el Total, %</b>	<b>11.0</b>

Fuente: CNBV

\*En este caso se refiere al crédito que sirve para apoyar el capital de trabajo, a condición de que el acreditado tenga una actividad comercial o de servicio y la cantidad de dinero prestada se garantiza con bienes muebles o inmuebles.

## RESULTADOS DE LAS UNIONES DE CRÉDITO

---

Debido a que las **UNIONES DE CRÉDITO** en materia de transparencia son un nuevo sector a evaluar, en este ejercicio se consideraron únicamente **Observaciones Relevantes y No aspectos normativos**.

- De las 30 Entidades Financieras requeridas en el sector sólo 2 culminaron el proceso.
- La calificación obtenida del sector fue aprobatoria con **6.6**
- Unión de Crédito Concreces obtuvo la calificación más alta con 7.6

# RESULTADOS DE UNIONES DE CRÉDITO

<b>CRÉDITO PERSONAL</b>	
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Calificación Final</b>
<b>Unión de Crédito de la Mixteca</b>	<b>5.9</b>
<b>Unión de Crédito Industrial y Comercial de Oaxaca, S.A. de C.V. Ahora Unión de Crédito Concreces</b>	<b>7.6</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>6.6</b>

## Recomendaciones a los Usuarios previo a la contratación

### Los que tienen impacto económico:

- Las diversas comisiones que cobra la institución por diferentes conceptos.
- Las tasas de interés ordinarias y moratorias que cobra la institución financiera.
- Las garantías solicitadas por la Institución para el otorgamiento del crédito.

### Los de mayor transparencia y conocimiento del producto:

- Que el contrato se encuentre vigente y registrado en el RECA.
- Que se les haga entrega del contrato de adhesión y todos sus anexos.
- Que la información que proporcionen al Usuario como lo es el contrato y la publicidad sea congruente con el producto.



# “Cláusulas Abusivas”

- Durante el proceso de evaluación se detectaron 5 contratos con 6 cláusulas abusivas:

Sector	Entidad Financiera
Socaps	Coopdesarrollo, Caja Real del Potosí
Sofomes, E.N.R	JM recursos y Capital, Sociedad Financiera Alpura
Unión de Crédito	Cyma

- Dichas cláusulas forman parte del Portal de Cláusulas Abusivas y Condusef ha seguido el proceso de sanción correspondiente en las instituciones.

# SOCAPS

INSTITUCIÓN	PRODUCTO	NO. RECA VIGENTE	DISPOSICION DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	CLÁUSULA ABUSIVA
CoopDesarrollo , S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	Crédito Simple	1550-140-011885/05-05977-0715	TERCERA, fracción IV, incisos a)	NOVENA.-GARANTIA. Manifiesta “EL SOCIO” ... y que <b>otorga expresamente en garantía a fin de garantizar el pago oportuno de todas y cada una de las obligaciones adquiridas con “COOPDESARROLLO” mediante el presente contrato, dicha garantía implica la imposibilidad de disponer de dichos haberes hasta en tanto se cubran totalmente los adeudos que el socio pudiera tener por cualquier concepto a favor de “COOPDESARROLLO.</b>
CoopDesarrollo , S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	Crédito Simple	1550-140-011885/05-05977-0715	TERCERA, fracción IV, incisos e)	NOVENA.-GARANTIA. Manifiesta “EL SOCIO”... <b>“EL SOCIO” por medio de este instrumento, faculta irrevocablemente a “COOPDESARROLLO” para que en caso de mora o se declare por vencido anticipadamente el presente instrumento... se cubrirán las cantidades adeudadas, así como los intereses moratorios, ordinarios y otros gastos que se deriven por el vencimiento anticipado. Cantidad que será retirada de la cuenta principal que el socio señaló como garantía que con antelación fue descrita...</b>

# SOCAPS

INSTITUCIÓN	PRODUCTO	NO. RECA VIGENTE	DISPOSICION DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	CLÁUSULA ABUSIVA
Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	Crédito Simple	0903-140-020396/02-06071-0715	TERCERA, fracción IV, inciso e)	DÉCIMA SEXTA. FONDO DE RECIPROCIDAD... Se podrá aplicar todo el importe del Fondo de Reciprocidad, cuando el Préstamo tenga tres o más mensualidades vencidas <b>y autoriza a "LA SOCIEDAD" de manera irrevocable la aplicación de los recursos depositados en la (s) cuenta (s) de Ahorro, celebradas con "LA SOCIEDAD", para el cumplimiento en lo estipulado en la presente cláusula.</b>

## SOFOMES, E.N.R.

INSTITUCIÓN	PRODUCTO	NO. RECA VIGENTE	DISPOSICION DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	CLÁUSULA ABUSIVA
JM RECURSOS Y CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R.	Crédito Simple	5079-439- 012929/02-03916- 0714	TERCERA, fracción IV, inciso c)	QUINTA.- TASAS DE INTERÉS ORDINARIO. (...) La PARTE ACREDITADA podrá realizar pagos anticipados del CRÉDITO, en el entendido de que si la PARTE ACREDITADA paga anticipadamente, deberá ser por el saldo total restante correspondiente al CAPITAL del CRÉDITO, <b>así mismo deberá notificar con 3 (tres) días de anticipación a la SOFOM</b> , para que ésta calcule y notifique a la PARTE ACREDITADA el saldo restante.
SOCIEDAD FINANCIERA ALPURA, S.A.P.I. DE C. V., SOFOM, E.N.R.	Crédito Simple	13487-439- 019650/01-08029- 1214	TERCERA, fracción IV, inciso c)	DÉCIMA. PAGOS ANTICIPADOS.- El ACREDITADO siempre y cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones de pago que establece el presente CONTRATO, <b>previo aviso a la ACREDITANTE</b> , podrá realizar pagos anticipados al CRÉDITO, los cuales no generaran comisión alguna. El monto del pago anticipado, se aplicara primero al pago de los intereses ordinarios devengados a la fecha del pago y el resto al capital del CRÉDITO.
CYMA UNION DE CREDITO, S.A. DE C.V.	Crédito Simple	1307-439- 018372/02-05893- 0914	TERCERA, fracción IV, inciso d)	Cláusula Novena.- En el caso de que el acreditado llegare a efectuar <b>pagos anticipados</b> , los mismo <b>se aplicarían siempre a prorata</b> , primeramente a la porción financiada con recursos de la Unión y posteriormente a la porción sustentada con recursos de Instituciones de Crédito y conforme a la prelación establecida en el párrafo anterior.

# ANEXOS

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS BANCOS

## CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Afirme</b></li> <li>• <b>Famsa</b></li> </ul>	Entregaron al cliente contratos no vigentes.	Arts. 6 y 9, de las DCG.	El contrato entregado al cliente no es el vigente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Azteca</b></li> </ul>	No incluye fecha límite de pago.	Art. 12, fracción IV, de las DCG.	El Usuario desconoce el día último que tiene para realizar el pago, a fin de no generarle intereses moratorios.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Banamex</b></li> </ul>	No cumple con la tipografía	Art. 4, fracción I, de las DCG.	En documentos entregados a clientes la tipografía es menor a la mínima de 8 puntos, lo que dificulta su lectura.

**DCG:** Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicable a instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.



# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS BANCOS

## CARÁTULA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Afirme</b></li> <li><b>Famsa</b></li> </ul>	Entregaron al cliente carátulas no vigentes.	Arts. 6 y 9, de las DCG.	La carátula entregada al cliente no es la vigente y no contiene las modificaciones ordenadas por la CONDUSEF.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>BBVA Bancomer</b></li> </ul>	La Carátula entregada al cliente no cumple con el formato establecido.	Arts. 6, fracción III y Anexo 1, de las DCG.	Al modificar el formato de la Carátula preestablecido, el Usuario no puede hacer una comparación ágil entre los productos similares ofrecidos por las diversas instituciones.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Banco Azteca</b></li> </ul>	En expedientes de clientes, no señala la tasa de interés, fecha límite de pago y fecha de corte.	Arts. 6, fracción III y Anexo 1, de las DCG.	Hacen entrega al cliente de una Carátula no personalizada y que contiene datos faltantes, lo que dificulta la comprensión de la operación.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS BANCOS

## ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>HSBC</b></li> </ul>	No incluye un recuadro con las comisiones efectivamente cobradas.	Art. 33, fracción VI de las DCG.	El Usuario desconoce el total de comisiones a pagar durante la vigencia del crédito.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Famsa</b></li> </ul>	No enviaron el estado de cuenta a clientes.	Art. 31, fracción I, de las DCG.	El Usuario desconoce el estado que guardan sus operaciones al no contar con su estado de cuenta.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Banamex</b></li> </ul>	Inconsistencias en el periodo del estado de cuenta.	Art. 33, fracción III de las DCG.	No resultan claras las fechas inicial y final de las operaciones reflejadas en el estado de cuenta.



# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOCAPS

## CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Real del Potosí</li> <li>• Caja Depac Poblana</li> </ul>	No establece una fecha de corte cierta para el cálculo de intereses.	Art. 5 de la D.U.	No existe certeza respecto a la fecha en la que están calculando el pago de los intereses.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Depac Poblana</li> <li>• Caja Real del Potosí</li> </ul>	No se establecen los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados.	Art. 10, fracción VI de la D.U.	El usuario no realice pagos anticipados o adelantados que puedan beneficiarle porque no conoce los requisitos para realizarlos.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOCAPS

## CARÁTULA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Real del Potosí</li> <li>• CoopDesarrollo</li> </ul>	<p>No indica el concepto y monto de las comisiones que la Institución cobra por el producto.</p>	<p>Art. 7 de la D.U.</p>	<p>El usuario desconoce los montos que la Institución cobrará adicionalmente a los intereses ni la causa de cobro de los mismos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Real del Potosí</li> <li>• CoopDesarrollo</li> <li>• Caja Depac Poblana</li> </ul>	<p>No establecen la fecha de corte.</p>	<p>Art. 7 de la D.U.</p>	<p>No existe certeza respecto a la fecha en la que están calculando el pago de los intereses.</p>

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOCAPS

## ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LITOSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja Real del Potosí</li> <li>Caja Depac Poblana</li> </ul>	No establece una fecha de corte cierta para el cálculo de intereses.	Art. 32, fracción XIX de la D.U.	No existe certeza respecto a la fecha en la que están calculando el pago de los intereses.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caja Depac Poblana</li> </ul>	La fecha limite de pago no coincide con la prevista en la carátula.	Art. 32, fracción XIII de la D.U.	El usuario no cuenta con una fecha cierta para el pago de su crédito, lo que podría generarle intereses moratorios o comisiones por falta de pago.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOCAPS

## PÁGINA WEB

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja Real del Potosí</li> <li>• Caja Depac Poblana</li> </ul>	No indica el concepto y monto de las comisiones que la Institución cobra por el producto.	Art. 45, fracción II, inciso a) de la D.U.	El usuario desconoce los montos que la Institución cobrará adicionalmente a los intereses ni la causa de cobro de los mismos.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFIPOS

## CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSEF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unagra</li> <li>• Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No establece una fecha de corte cierta para el cálculo de intereses.	Art. 5, fracción I, inciso c) de la DU.	No existe certeza respecto a la fecha en la que están calculando el pago de los intereses.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFIPOS

## CARÁTULA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unagra</li> <li>Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No establecen la fecha de corte.	Art. 7 de la D.U.	No existe certeza respecto a la fecha en la que están calculando el pago de los intereses.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unagra</li> <li>Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No indica la fecha límite de pago.	Art. 7 de la D.U.	El usuario no cuenta con una fecha cierta para el pago de su crédito, lo que podría generarle intereses moratorios o comisiones por falta de pago.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFIPOS

## ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSE Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unagra</li> <li>Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No contiene el monto total de las comisiones cobradas en un recuadro.	Art. 32, fracción V de la D.U.	El usuario no tiene la certeza de los cargos que le está cobrando la Institución Financiera.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unagra</li> <li>Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No señala la fecha límite de pago ni la leyenda de pago en día inhábil.	Art. 32, fracción XIII de la D.U.	El usuario no cuenta con una fecha cierta para el pago de su crédito, ni que podrá realizar dicho pago el día hábil siguiente en caso de que el límite sea un día inhábil, lo que podría generarle intereses moratorios o comisiones por falta de pago.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFIPOS

## ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTO SF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unagra</li> <li>• Caja de la Sierra Gorda</li> </ul>	No incluye los datos de localización de la CONDUSEF.	Art. 32, fracción VIII de la D.U.	Desconocimiento de los datos de contacto de la CONDUSEF por parte del usuario.



# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendedores 30</li> <li>• Financiera California</li> <li>• Fortaleza Económica</li> <li>• JM Recursos y Capital</li> <li>• KRTC</li> <li>• Panhec</li> <li>• Plataforma Alianza Fácil</li> <li>• Sofir Regiomontana</li> <li>• Vendo Fácil</li> </ul>	<p>No coinciden las comisiones que se encuentran en el Contrato con las cargadas en el Registro de Comisiones (RECO)</p>	<p>Art. 6 LTOSF</p>	<p>El Usuario desconoce las comisiones que debe pagar, confundiéndolo toda vez que no coinciden las de su contrato con las registradas en CONDUSEF.</p>

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## CONTRATO

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiera California</li> <li>Fortaleza Económica</li> <li>Sociedad Financiera Alpura</li> </ul>	No se establece el procedimiento y medios para presentar reclamaciones.	Art. 5, fracción V, inciso c) de la D.U.	El Usuario no sabe donde podrá presentar sus quejas y reclamaciones.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## CARÁTULA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTOSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credipass</li> <li>• Emprendedores 30</li> <li>• Fortaleza Económica</li> <li>• JM Recursos y Capital</li> <li>• Mastercash</li> <li>• Plataforma Alianza Fácil</li> <li>• Sofir Regiomontana</li> <li>• Vendo Fácil</li> </ul>	No cumple con el formato.	Artículo 7 fracción II y Anexo 1 de la D.U.	El Usuario no identifica claramente y en resumen las condiciones bajo las cuáles contrató un producto o servicio financiero.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## ESTADO DE CUENTA

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendedores 30</li> <li>• Financiera California</li> <li>• Fortaleza Económica</li> <li>• JM Recursos y Capital</li> <li>• Mastercash</li> <li>• Plataforma Alianza Fácil</li> </ul>	No indica la fecha de corte.	Art. 32, fracción XIX de la D.U.	El usuario desconoce la fecha a partir de la cual empezaría a pagar intereses en caso de retrasar su pago a la entidad.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## PÁGINA WEB

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortaleza Económica</li> <li>Mastercash</li> <li>Vendo Facil</li> </ul>	No prevé las modalidades de contratación (cobertura geográfica y moneda)	Art. 45, fracción I inciso c) de la D.U.	El usuario desconoce el lugar específico en donde se oferta el producto de la entidad.

# INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS SOFOMES, E.N.R.

## PUBLICIDAD

INSTITUCIÓN	HALLAZGO	INCUMPLIMIENTOS LTSF Y DISPOSICIÓN ÚNICA	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiera California</li> <li>Plataforma Alianza Fácil</li> <li>Sofir Regiomontana</li> </ul>	No contiene la tasa de interés en términos anuales y en porcentaje.	Art. 39 primer párrafo de la D.U.	El usuario no tiene la información completa del producto ofertado por lo que no puede llevar a cabo comparaciones con productos similares ofertados por otras entidades.

**GRACIAS**