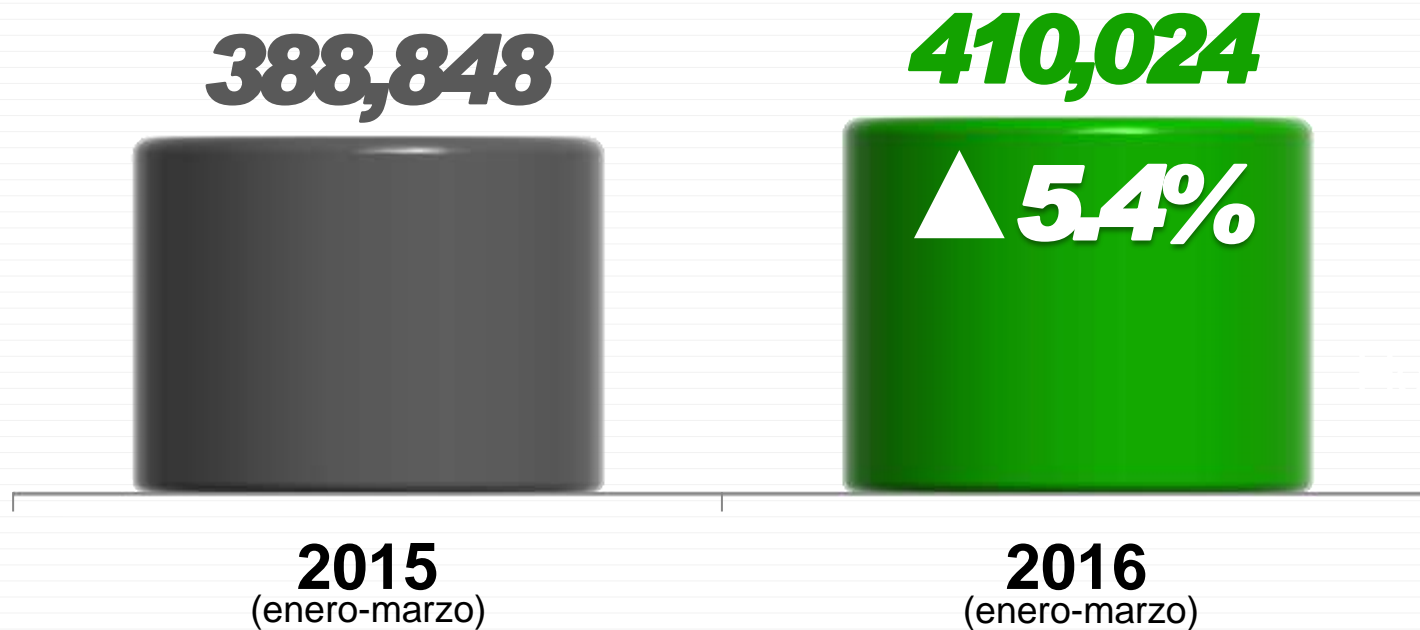


INFORME DE JUNTA DE GOBIERNO

(Enero-Marzo 2016)

De enero a marzo del 2016, se realizaron 410,024 acciones de defensa (AD), **21 mil acciones más** respecto del año pasado mismo periodo:



A pesar de que Semana Santa cayó en el mes de marzo, se registró un aumento en la atención.

ACCIONES DE DEFENSA (ENERO-MARZO)

	2015	2016	Var.
ASESORÍAS	328,103	349,144	6%
• CAT (Centro de atención Telefónica)	114,863	140,582	22%
• Delegaciones	213,240	208,562	-2%
Emisión de reporte de crédito especial (RCE)*	129,411	123,784	-4%
RECLAMACIONES	60,745	60,880	0%
Controversias	57,836	57,512	-1%
• Gestión Ordinaria	2,326	1,672	-28%
• Gestión Electrónica	37,233	37,743	1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	8,232	7,883	-4%
• Conciliación	10,045	10,214	2%
Solicitud de Dictamen	2,076	2,383	15%
Solicitud de Defensoría	440	520	18%
Defensoría Legal Gratuita	350	416	19%
Asesorías Jurídicas Penales	41	49	20%
TOTAL **	388,848	410,024	5%
FOLIOS ÚNICOS REGISTRADOS	324,710	322,795	-0.6%

(*) Asesorías realizadas sobre la emisión de reporte de crédito.

(**) Adicionalmente existen para 2015, 1 arbitraje y 1 liquidación judicial.

Nota: Folios únicos registrados en el SIO en el periodo que se cita, lo que es una cifra aproximada al número de personas que se acercaron a Condusef.

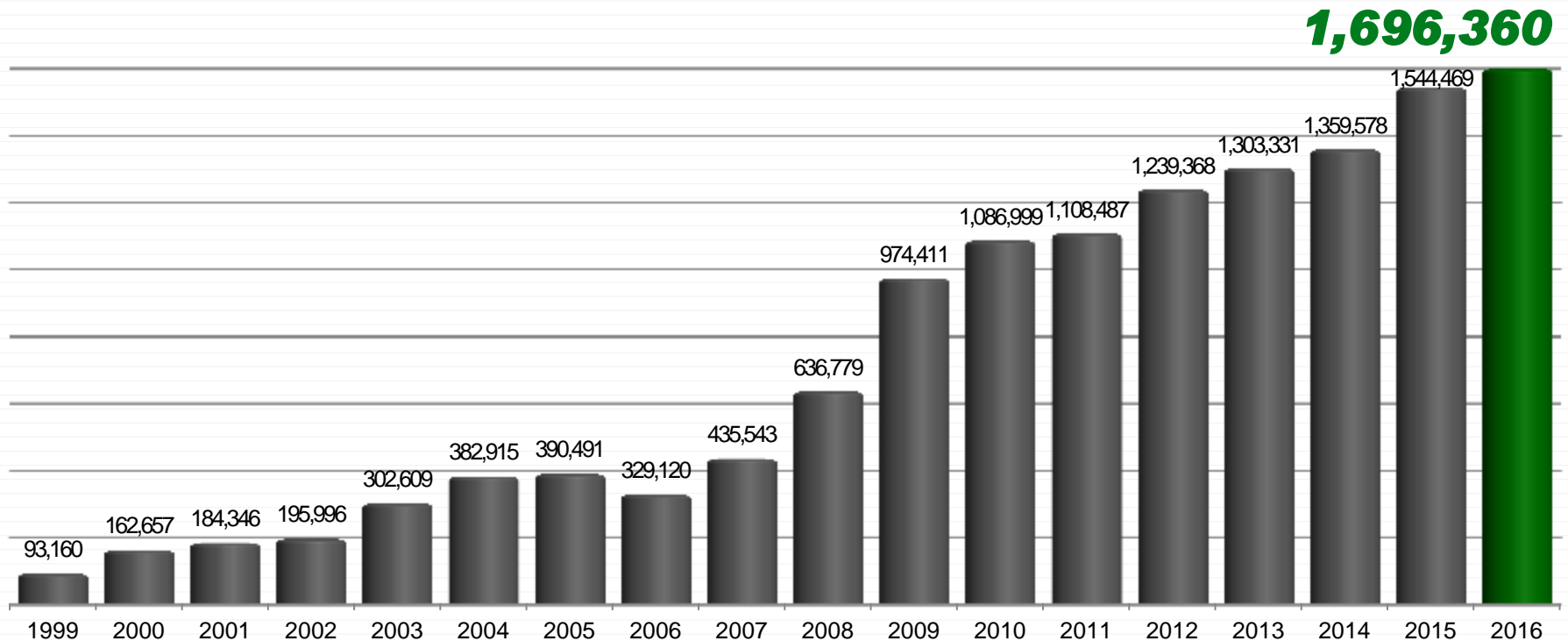
SE HAN INCREMENTADO LOS PORCENTAJES A FAVOR DEL USUARIO:

	ENERO-MARZO	
	2015	2016
RECLAMACIONES	50.6%	52.4%
• CONTROVERSIAS	50.3%	51.0%
• DICTAMENES EMITIDOS	44.6%	65.1%
• DEFENSAS LEGALES FAVORABLES	99.7%	99.7%

(*) Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

PROYECCIÓN DE LAS ACCIONES DE DEFENSA 2016

Se estima realizar para el año 2016, cerca de un millón setecientas mil acciones, es decir 10% más.



Seguiremos impulsando la Reforma Financiera

MULTAS IMPUESTAS (ENERO-MARZO)

En total:	2015	2016	VAR. (2016 vs. 2015)
Multas	1,110	1,327	20%
Monto (mdp)	32.0	37.7	18%

Por ley:	2015	2016	VAR. (2016 vs. 2015)
Ley de CONDUSEF:	804	967	20%
LTYOSF:	306	360	18%

Sectores más multados:	2015		2016		VAR. (2016 vs. 2015)	
	Ley Condusef	LTYOSF	Ley Condusef	LTYOSF	Ley Condusef	LTYOSF
SOFOM ENR:	538	73	425	145	-21%	99%
Bancos:	147	221	381	157	159%	-29%
Aseguradoras:	76	-	54	-	-29%	-

Principales motivos de sanción 2016:

Ley Transparencia:

1. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (**36%**).
2. La IF incumple disposiciones relativas al REDECO* (**26%**).

Ley CONDUSEF:

1. La IF que no presenta documentos, elementos o información solicitada (**31%**).
2. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (**17%**).
3. La IF no presenta el Informe Trimestral (REUNE) (**17%**).

*REDECO: Despachos de Cobranza

NUEVA CIRCUNSCRIPCIÓN REGIONAL

Se establecieron **6 Delegaciones Regionales**.



NUEVA CIRCUNSCRIPCIÓN REGIONAL

Se reformó y adicionó el Estatuto Orgánico para que:

- Las **DELEGACIONES REGIONALES** tengan entre otras, la facultad de supervisar a los Subdelegados en el cumplimiento de sus atribuciones, incluidos los programas anuales de labores.

Lo anterior en adición a las facultades de atención a usuarios que venían realizando como Delegaciones Estatales.

- Los **CONSEJOS CONSULTIVOS REGIONALES** puedan ser presenciales o través de medios electrónicos y estarán precedidos por el Vicepresidente de Delegaciones y/o los Directores Generales de Delegaciones correspondientes, quienes serán asistidos por el Delegado Regional, quien actuará como secretario técnico.

Los Consejos Consultivos deben constituirse a más tardar a los 30 días hábiles siguientes al de su entrada en vigor; fenecido el término los Consejos Consultivos Estatales y Locales quedarán extintos.

NUEVA CIRCUNSCRIPCIÓN REGIONAL

DISTRIBUCIÓN

Acciones de Defensa 2015

		Delegación	AD	Part.	Región	Part. Reg.
Norte	1	Baja California	22,587	2%	201,687	20%
	2	Baja California Sur	14,829	1%		
	3	Ciudad Juárez	25,021	2%		
	4	Coahuila	25,111	3%		
	5	Chihuahua	31,197	3%		
	6	Durango	27,956	3%		
	7	Sinaloa	36,315	4%		
	8	Sonora	18,671	2%		
Oriente	1	Guanajuato	30,606	3%	169,314	17%
	2	Nuevo León	26,254	3%		
	3	Querétaro	29,282	3%		
	4	San Luis Potosí	19,918	2%		
	5	Tamaulipas	39,748	4%		
	6	Veracruz	23,506	2%		
Occidente	1	Aguascalientes	32,449	3%	185,702	19%
	2	Colima	23,104	2%		
	3	Guerrero	19,969	2%		
	4	Jalisco	47,883	5%		
	5	Michoacán	17,352	2%		
	6	Nayarit	25,567	3%		
	7	Zacatecas	19,378	2%		
Centro	1	Estado de México	38,313	4%	127,544	13%
	2	Hidalgo	26,413	3%		
	3	Morelos	24,004	2%		
	4	Puebla	23,814	2%		
	5	Tlaxcala	15,000	1%		
Metropolitana	1	Metropolitana Central	68,769	7%	128,333	13%
	2	Metropolitana Norte	21,218	2%		
	3	Metropolitana Oriente	20,697	2%		
	4	Metropolitana centro histórico	17,649	2%		
Sureste		Campeche	24,933	2%	190,867	19%
		Chiapas	45,920	5%		
		Oaxaca	21,250	2%		
		Quintana Roo	39,933	4%		
		Tabasco	24,207	2%		
		Yucatán	34,624	3%		

Resto de las acciones: REDECO: 30,699,
Vicepresidencia Jurídica: 28,484, CAT: 481,839

Emisión y cumplimiento de normativa:

■ Establecer el **Registro de los modelos de Contratos de Adhesión de los Seguros** que ofrecen las aseguradoras, para que el público los pueda consultar. El proyecto de disposición está en revisión del Sector.

■ Actualizar mediante **disposiciones** de carácter general el Registro de Modelos de Contratos de Adhesión de las Instituciones Financieras a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

■ Establecer un grupo de trabajo con la CNSF y AMIS para revisar y actualizar la operación de los **Seguros Básicos Estandarizados**, que pueden ayudar a la inclusión financiera.

Atención a Usuarios:

■ Abrir la **Delegación Centro Histórico** (estación Allende STC)), y cerrar la Metropolitana Sur. ([Justificación](#)). Entró en operación el 7 de marzo (818 acciones de defensa: 571 asesorías y 247 gestiones electrónicas).

■ Poner en operación el **protocolo** de atención de casos que tengan como origen el **posible robo o suplantación de la identidad**, con el fin de atender la problemática de una forma integral y, en su caso, informar a las autoridades competentes. Inició el 19 de febrero (218 casos que generaron 665 acciones de defensa).

■ Firmar un convenio con el Instituto Nacional Electoral (INE), para mayor seguridad en la **emisión de los Reportes Especiales de Crédito** (verificar la vigencia y validez), (actualmente en prueba piloto y en proceso de firma).

Atención a Usuarios:

■ En 2015, la Condusef desarrolló el **Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)**, cuya metodología mide a través de 22 criterios operativos, la calidad en la atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones concluidas que sus clientes presentan ante condusef.

Se evalúan **3 PROCESOS DE ATENCIÓN**: Gestión Ordinaria, gestión Electrónica y Conciliación, que concentran el 87% de las reclamaciones.

En 2016, el IDATU también se realizará a nivel de los principales productos que ofrecen las instituciones financieras. Para la actualización anual 2015 del Buró de Entidades Financieras, se incorporó este indicador por producto financiero

Educación Financiera, Simuladores y Página Internet

La SNEF es el evento **más relevante** en la materia. En los últimos 3 años se ha logrado un impacto directo de más de **500 mil personas**, mismas que han recibido **2.5 millones** de ejemplares de material escrito y promocional educativo.

Para las autoridades financieras se trata de una oportunidad única en el año para poner el tema sobre la mesa a nivel masivo; sin embargo ahora es el momento de **tomar decisiones** enfocadas a:

- Proponer **lugares** de la sede central.
- Designar al **operador logístico** del sector hacendario.
- El Comité de Educación Financiera diseñe el **esquema de financiamiento** del evento y defina criterios de invitación y participación de otras entidades.
- Aprovechar la **infraestructura** de otras instituciones del sector hacendario para tener un impacto mayor a nivel regional.
- Trazar un programa de **comunicación interinstitucional** que asegure la optimización de los recursos y la penetración de los mensajes a promover.

Educación Financiera, Simuladores y Página Internet

La partida 33604: ***impresión de material*** recibió para este año sólo el 47% del presupuesto asignado en 2015.

■ ***Se redujo el tiraje de la Revista “Proteja su Dinero”***

Se trabaja con los Talleres de Impresión de Estampillas y Valores, con el objeto de ***reducir costos***, pero aún así, ***se redujo el tiraje*** (9 números de 45 mil ejemplares (antes 60 mil) y uno especial de 80 mil (antes 100 mil) para la SNEF).

■ ***No será viable la impresión de otro material didáctico***

Se cuenta con ***20 cuadernillos educativos*** sobre diversos temas, así como juegos, cuentos y otro material para niños, que se distribuyen en ferias, eventos y otras actividades. En 2015 se imprimió un total de 700 mil ejemplares.

Derivado de ello, habrá que optimizar el uso de otras herramientas y lograr acuerdos con patrocinadores.

Educación Financiera, Simuladores y Página Internet

■ ***Optimizar*** los recursos:

- Concentrar esfuerzos en la realización de ***material audiovisual y electrónico*** (videos, documentales, entrevistas, conferencias, nuevos cuadernos en formato digital).
- Buscar el apoyo de ***patrocinadores***, en el sector gubernamental y privado, que impriman material de acuerdo a su materia de trabajo.
- Aumentar el ***alcance en el número de personas*** que reciban material electrónico de forma directa (Educación Financiera en tu Institución, Revista y Consejos para tu Bolsillo).
- Desarrollar ***cursos temáticos en línea*** (presupuesto, ahorro, crédito, etc) y promover el uso digital de los cuadernillos y guías.

Educación Financiera, Simuladores y Página Internet

Reiniciar, **como primera fase**, con el Sistema de Transporte Colectivo Metro, el “Programa de Educación Financiera en el Metro”, a partir de enero y hasta marzo con la presencia de módulos en 12 estaciones, los días martes y jueves **(cifras 2015). Se cumplió.**

De enero a marzo de 2016, se atendieron a 1,618 usuarios en las estaciones Chapultepec, Zócalo, Bellas Artes, Zapata, UAM, etc.

Revisar y actualizar los contenidos del ***Diplomado de Educación Financiera en línea*** que ha tenido buena aceptación por parte de diversas universidades, centros de estudios y público en general. **En 2015, se impartió la 25va. Generación con 6,092 personas inscritas.**

Educación Financiera, Simuladores y Página Internet

■ En conjunto con el Banco de México, ***crear un micro sitio para promover el Comercio Electrónico*** con el uso de tarjetas de crédito/débito de manera segura. **En revisión final para su lanzamiento.**

■ Se llevarán a cabo ***diversos eventos en plazas públicas*** (Chapultepec, glorietas, parques, entre otras) con el objeto de dar asesoría y realizar actividades y juegos de educación financiera.

■ Se va a ***rediseñar el micro sitio de educación financiera*** de la página de internet. **Concluido.**

■ De conformidad a los lineamientos de Gobierno Digital, se realizará el proyecto de ***migración de la página de Internet*** a GOB.MX. **Se avanza conforme al calendario establecido con la SHCP.**

Evaluación y Supervisión de Instituciones:

Por primera ocasión **se verificará en sucursales de bancos y otras entidades financieras** que en el proceso de contratación de productos y servicios no se den las “ventas atadas”.

Se modificó la metodología de evaluación y supervisión para calificar la transparencia de los productos que ofrecen las instituciones financieras a fin de realizar **dos ejercicios del mismo producto en el mismo año**, para que se muestre información más actualizada en el Buró de Entidades Financieras. En total se revisarán 12 productos de 182 instituciones financieras.

Productos	Entidades
Cuenta de nómina	7 Bancos
PRLV	8 Bancos
Cuenta de Ahorro	14 EACP
Depósito a Plazo	14 EACP
Seguro de GMM	13 Aseguradoras
Seguro de Auto Residente	15 Aseguradoras
Crédito Personal	9 Bancos
Crédito de Nómina	6 Bancos y 40 SOFOM ENR
Crédito al Auto	7 Bancos y 14 EACP
Crédito Simple	12 Uniones
Crédito cuenta corriente	14 EACP
Crédito Hipotecario	9 Bancos

PROYECTOS A DESARROLLAR EN EL 2016 Y AVANCES

Evaluación y Supervisión de Instituciones:

Programa de Inspección y verificación

BANCOS Y SOFOM E.R.	UNIONES DE CRÉDITO	ENTIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR	SOFOM E.N.R.
13	10	8	60
Temas a Inspeccionar:			
<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones en Sucursales. • Terminación de Operaciones Activas y/o Pasivas. • Sanas Prácticas en Sucursales y CAT. • Ventas Atadas en Sucursales y CAT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminación de Operaciones Activas. • Sanas Prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones en Sucursales. • Publicidad. • Página Web. • Terminación de Operaciones Activas y/o Pasivas. • Sanas Prácticas y Ventas Atadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminación de Operaciones Activas. • Autorización para consultar a las SICs.

MEJORAS AL REDECO (REGISTRO DE DESPACHOS DE COBRANZA)

- Se agregaron **ALERTAS AL PÚBLICO** previas a la presentación de una queja, como lo son: la posibilidad de **adjuntar su reporte de Buró de Crédito**; **identificar a la Entidad Financiera** y, en caso de tratarse de **entidades comerciales** acudir a la Profeco.
- Sólo se pueden presentar quejas en contra de **DESPACHOS DE COBRANZA REGISTRADOS**.
- **DEJÓ DE SER VISIBLE** para las Entidades el **campo de las observaciones** que captura el público.
- Se **HABILITÓ EL CATÁLOGO DE SEPOMEX**, para que las Instituciones **se apoyen en el registro** de la colonia y código postal de sus despachos de cobranza.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Al mes de marzo de 2016, existen **299 CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PROCESO DE ELIMINACIÓN:**

Sector	Contratos revisados	Detectadas	Eliminadas	En proceso de eliminación	
				Número de cláusulas	Número de instituciones
BANCOS	752	349	322	27	5
SOFOM, E.R.	141	10	6	4	2
SOCAPS	382	225	79	146	38
SOFIPOS	188	144	68	76	32
SOFOM, E.N.R.	262	89	45	44	35
UNIONES DE CRÉDITO	19	4	2	2	2
ASEGURADORAS	28	0	0	0	20
Total	1,772	821	522	299	134

CLÁUSULAS ABUSIVAS

En proceso de eliminación por producto y Sector:

Al mes de marzo de 2016													
PRODUCTO / SECTOR	CRÉDITO								Cuenta de nómina	Microcredito	Depósito a la Vista con o sin chequera, nómina y ahorro	Tarjeta de Crédito	Total
	Auto	Cuenta corriente	Nómina	Personal	Simple	Simple (Pymes)	Hipotecario/Habitación o Avío	Simple con Garantía Hipotecaria					
BANCOS	0	0	12	7	0	0	1	0	0	0	2	5	27
SOFOM, E.R.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
SOCAPS	0	0	0	71	17	15	3	0	5	1	34	0	146
SOFIPOS	0	0	0	20	42	1	0	2	0	8	3	0	76
SOFOM, E.N.R.	7	0	0	0	27	0	10	0	0	0	0	0	44
UNIONES DE CRÉDITO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	9	0	12	98	86	16	16	2	5	9	39	7	299

COFECE: investigación en materia de competencia

De las **36 RECOMENDACIONES** no vinculantes, **CONDUSEF TIENE EN 8 UNA PARTICIPACIÓN DIRECTA O INDIRECTA** con alguna otra autoridad financiera. De éstas, 7 se han atendido con acciones como las siguientes:



Disposiciones en materia de transparencia financiera:

Se han elaborado **90 supuestos de Sanas prácticas** en 8 sectores financieros.



Comparativo de comisiones y requisitos de servicios bancarios:

Se desarrolló el **Registro de Comisiones** para EACP y Uniones de Crédito y se creó el “**Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros**”.



Plataformas de comparación de precios de créditos y seguros:

Se desarrollaron “**Multicomparadores**”, de crédito automotriz, personal o de nómina y se desarrolló el **Simulador de Movilidad Hipotecaria**.



Pólizas de seguros estandarizados básicos:

En las “DCG en materia de transparencia” aplicables a las Aseguradoras, se estableció un capítulo respecto del **Registro de Seguros Básicos Estandarizados (RESBA)**, en el cual no sólo se regula su registro, sino también su actualización y de que se cumpla con lo ofertado (creación de un **COMITÉ DE TRABAJO** con CNSF).

SIMULADOR DE MOVILIDAD HIPOTECARIA

- En enero de 2016, se dio a conocer el Simulador de **MOVILIDAD HIPOTECARIA**, con el cual el usuario podrá comparar los esquemas de 12 instituciones que ofertan 18 productos.
- Con este nuevo Simulador, el usuario tendrá la información para **DECIDIR SI LE CONVIENE** un pago mensual menor, reducir plazo con el mismo pago o disminuir el pago total al final, o bien proponer que el Banco con el que tiene el crédito, le mejore las condiciones de pago mediante un esquema alternativo.
- No siempre una tasa menor implica un costo más barato.



Al 31 de marzo se han registrado **35 MIL 136 VISITAS**, de las cuales **9 MIL USUARIOS** realizaron un ejercicio para conocer las opciones para cambiar su crédito a otra institución.

Adecuaciones:

Se amplió la oferta de productos: **Santander**, con sus productos “Santander Premier” y “Santander Select” tanto para su oferta de pagos fijos, como crecientes. Asimismo **Banorte** adiciona su producto “Más por menos”.

En cuanto a las condiciones de tasa de interés, **Banamex** cambió su esquema de tasa fija a una tasa en función del enganche, es decir, la tasa puede llegar a ser del 8.5% si el crédito que se adeuda resulta ser menor al 60% del valor de la vivienda.

Sólo 3 de las 12 instituciones que conforman el simulador no cobran los gastos notariales. Banamex, después de la publicación del simulador, eliminó los gastos notariales y el costo por avalúo en su producto “Hipoteca Perfiles”.

Con el lema “¡Planea, Ahorra, Invierte y Emprende!” se organizó y desarrolló del 4 al 8 de abril.

Coordinador: Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME).
CONDUSEF participó en:



- La impartición de conferencias en los consulados de Chicago, Atlanta, San Antonio, Houston, El Paso, Vancouver, así como en la embajada de México en Washington y tuvo una reunión de trabajo con el titular y miembros de la junta de Consumer Financial Protection Bureau (CFPB).
- La Difusión de información a nuestros connacionales y se promovió la consulta al “Micrositio para Mexicanos en el Exterior”:
 - **BUZÓN FINANCIERO:** El cual atiende las dudas sobre productos y servicios financieros en México.
 - **SECCIÓN MEJORA TUS FINANZAS:** En donde se puede obtener información en materia Financiera.
 - **LIGA CFPB:** acceso directo.
 - **E-SAR:** En donde se puede acceder al sitio de la CONSAR y realizar la búsqueda de la AFORE, además de promover el ahorro voluntario.

Se hizo especialmente énfasis en las actividades de los despachos de cobranza y los derechos que tienen como usuarios los migrantes

El 31 de marzo se **ACTUALIZÓ EL BURÓ** con cifras de enero-diciembre de 2015:



El Buró contiene información de 4,104 entidades financieras agrupadas en 25 sectores financieros.

Información relevante mostrada en el Buró:

1

5 millones 693 mil reclamaciones
5 mil 023 sanciones impuestas (140 millones de pesos).

2

IDATU Índice de Desempeño por Institución y producto: **calidad en la atención de las instituciones respecto de las quejas que presentan a los usuarios:**

Bancos: 8.08, Sofom ENR:7.54, Afores: 7.50, Aseguradoras: 7.45

3

331 IDATUs en 25 productos evaluados, de los cuales:
254 son aprobados y 77 reprobados.

4

Sesiones acumuladas de Consulta al Buró: **734,628***

5

Fichas técnicas del Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros: **9,446**

INFORME DE JUNTA DE GOBIERNO

(Anual 2015)

Justificación apertura y cierre de una Delegación

- Entre julio y diciembre de 2015, las asesorías otorgadas en el **PROGRAMA METRO** por el personal de CONDUSEF, sumaron **11 MIL**, 110% más que las realizadas por la Delegación Metropolitana Sur.
- En cuanto a días efectivos laborables, en el metro se tuvo presencia en **42 DÍAS**, mientras que en la Metropolitana Sur se laboró 122 días.
- En la Nueva Delegación se pagará una renta mensual de **6,320 PESOS** (sin IVA), lo que implica un ahorro anual de 332 mil pesos.

En esta nueva sede se dará asesoría, gestión ordinaria y electrónica.
La Conciliación se realizará en la Metropolitana Central.



[Regresar](#)

- Del 14 de julio al 10 de diciembre se atendieron **14,504 USUARIOS** en 21 diferentes estaciones del STC Metro (dos veces por semana).
- Se repartieron **190 MIL 539 MATERIALES** de educación financiera.
- Se impartieron **21 PLÁTICAS** dentro de sus instalaciones.

Los temas más recurrentes fueron:

Asesorías sobre productos y servicios financieros

Emisión de reporte de crédito especial con apoyo de las SICs.

Consulta de Afore

Quejas contra despachos de cobranza.

