

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

GUSTAVO MARTÍN DEL CAMPO MELGAR

Presidente de la AMDEN

Presente

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracción VI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado está facultado para promover y proteger los derechos de los Usuarios y aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre las Instituciones Financieras y los Usuarios.

Asimismo, la fracción IX del citado numeral, otorga a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la facultad de emitir recomendaciones generales en las materias de su competencia.

ANTECEDENTES.

1. La CONDUSEF ha recibido diversas reclamaciones referentes a créditos otorgados por Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, cuya fuente de pago es el salario de los trabajadores o con cargo a las pensiones de los pensionados.
2. Hemos identificado que para ofrecer estos créditos, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple contactan a los trabajadores y pensionados por medio de “gestores”, “promotores” o “representantes gremiales”. Asimismo, que para garantizar su recuperación, los trabajadores y pensionados deben suscribir un mandato para que se realicen descuentos periódicos con cargo a su salario o pensión y por su parte, las Entidades Financieras firman un Convenio con la dependencia o entidad de la administración pública federal, estatal o municipal respectiva.

En dicho instrumento se establecen, entre otros aspectos, la posibilidad de ofrecer los créditos a los trabajadores y pensionados, así como los mecanismos para realizar los descuentos y enterarlos a las Entidades Financieras.

3. La relatada forma de operar trae como consecuencia algunos problemas, entre los que destacan los siguientes:
 - a) Quienes ofrecen los créditos no acreditan de manera fehaciente su relación con la Sociedad Financiera respectiva, lo que ha facilitado que en muchas ocasiones supuestos “gestores”, “promotores” o “representantes gremiales”, mediante engaños despojen a los

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

trabajadores y pensionados de documentación personal y obtengan créditos en su nombre.

- b) En virtud de que la recuperación de este tipo de créditos está garantizada con la nómina, las SOFOM se abstienen de revisar el historial crediticio de los trabajadores o pensionados en el Buró de Crédito. La única referencia que toman como base para fijar el monto del crédito, es el saldo disponible que se refleja en los recibos de pago, situación que genera la posibilidad de que los trabajadores o pensionados obtengan más de un crédito y en muchos casos, que la suma de los descuentos importen casi la totalidad de su salario o pensión, con el consecuente sobreendeudamiento o insolvencia.
- c) Del análisis de los expedientes vinculados a las reclamaciones recibidas por este Organismo, se observa que por lo general los trabajadores y pensionados sólo cuentan con los recibos de pago en los que se reflejan los descuentos realizados por las dependencias y entidades gubernamentales, pero no así con el Contrato de Adhesión y su respectiva carátula, la tabla de amortización, los estados de cuenta, en su caso los comprobantes de operación y demás documentación que las SOFOM están obligadas a entregar y que propician seguridad jurídica a los acreditados.

CONSIDERACIONES.

- 1. Conforme a lo dispuesto en los artículos 87-B y 87-M de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, SOFOM, tienen entre sus actividades preponderantes el otorgamiento de créditos, para lo cual deberán cumplir con lo siguiente:

a) Informar a sus clientes previamente sobre la contraprestación; monto de los pagos parciales, la forma y periodicidad para liquidarlos; cargas financieras; accesorios; monto y detalle de cualquier cargo, si lo hubiera; número de pagos a realizar, su periodicidad; en su caso, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente la operación y las condiciones para ello y, los intereses, incluidos los moratorios, forma de calcularlos y el tipo de tasa y, en su caso, tasa de descuento.

b) De utilizarse una tasa fija, también se informará al cliente el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará al cliente sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales de la sociedad financiera de objeto múltiple respectiva, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo de la operación al cliente, la cual deberá ser fácilmente verificable por el cliente.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

c) Informar al cliente el monto total a pagar por la operación de que se trate, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes.

2. Por su parte, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y las Disposiciones de Carácter General en materia de Transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, prevén los requisitos para la formalización de los créditos, entre los que destacan que debe constar el consentimiento expreso del Usuario, así como la entrega del Contrato de Adhesión celebrado, la carátula, tabla de amortización y los documentos que formen parte del mismo.

Asimismo, de acuerdo con la normativa enunciada, es preciso establecer la fecha de suscripción, las comisiones y tasas de interés, la vigencia, modificaciones y forma de terminación, la periodicidad y medios mediante los cuales se pondrán a disposición del Usuario los estados de cuenta respectivos y la emisión de comprobantes de operación, entre los principales.

3. Constituye también una obligación cumplir con las políticas de identificación del cliente y del usuario, establecidas en las "Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito en relación con el 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y 95-Bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple", que disponen que las SOFOM deben integrar y conservar un expediente de identificación de cada uno de sus clientes, que contenga entre otros sus datos de personales, copia de su identificación, Clave Única del Registro de Población y comprobante de domicilio.
4. Conforme a la legislación y demás normativa de referencia y a propósito de la problemática descrita en los Antecedentes, destaca que las SOFOM que otorgan créditos a los trabajadores, y pensionados cuyos pagos se realizan a través de descuentos instruidos mediante mandato de los acreditados, a la dependencia o entidad pública ya sea ésta federal, estatal o municipal de su adscripción, están incurriendo en malas prácticas tanto en el procedimiento de originación de los créditos, como en la información y documentación que deben proporcionar a los Usuarios y que deben conservar en sus expedientes.

Por lo anterior, esta Comisión Nacional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1º, 4º, 5º, 11, fracciones VI y IX, 16 y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de

MARIO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE

Servicios Financieros; 1º y 3º, fracción II del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, emite la siguiente:

RECOMENDACIÓN GENERAL A LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE QUE OTORGAN CRÉDITOS A LOS TRABAJADORES Y PENSIONADOS DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PÚBLICAS A TRAVÉS DE CONVENIOS CON ÉSTAS, CUYA FUENTE DE PAGO ES EL SALARIO

Primera. Que se proporcione a los trabajadores y pensionados toda la información previa relacionada con la apertura de su crédito y una vez suscrito el mismo, se haga entrega del Contrato de Adhesión, carátula, tabla de amortización y todos los demás documentos relativos, así como de los estados de cuenta y en su caso comprobantes de operación, en estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a las Disposiciones de Carácter General en materia de Transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple y demás normatividad aplicable.

Segunda. Que establezcan mecanismos de coordinación con las dependencias y entidades públicas, con el propósito de garantizar a los trabajadores y pensionados que quienes les ofrecen los créditos en efecto son gestores o promotores autorizados por la respectiva SOFOM.

Tercera. Que para determinar la viabilidad y monto de los créditos, adopten como una buena práctica la consulta al Buró de Crédito, a fin de analizar la capacidad crediticia de los trabajadores y pensionados, así como evitar el sobreendeudamiento y la insolvencia.

Cuarta. Que los expedientes de los créditos cuenten invariablemente con el mandato debidamente suscrito por los trabajadores o pensionados para que les descuenten de su salario o pensión las parcialidades para amortizar el crédito hasta su conclusión.

Quinta. Que toda vez que la recuperación de este tipo de créditos está garantizada y que cuentan con una ventaja en la prelación, revisen las tasas de interés, pues en opinión de esta Comisión Nacional son muy altas; más aún si se comparan con las que ofrecen otros sectores para los créditos cuya fuente de pago es el salario o la pensión.

No omito mencionar que la CONDUSEF dará un seguimiento permanente a la atención que se brinde a la problemática expuesta.

ATENTAMENTE,

