

**ASOFOM**

Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.

**CONDUSEF**

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

## EVENTO REGIONAL NOROESTE

*Capacitación, Prevención y Cumplimiento: una tarea de todos*

*Chihuahua*

**AGOSTO 2017**

# Universo de las SOFOM, E. N. R.

- Al 30 de junio de 2017, existen 1,494 sociedades renovadas; en proceso de renovación 7 y en trámite de cancelación 21.
- Así mismo, también a junio de este año, se han cancelado 1,183 sociedades y transformado a No Financieras 120.

# Saldo de la cartera de Crédito Total

- A marzo 2017, el saldo total reportado por el sector de las SOFOM, E. N. R. ascendió a 454 mil millones de pesos, lo que representó un incremento de cerca del 54% con respecto a marzo 2016. Su IMOR se ubicó en 3.8%.
- A modo de comparación, el saldo de la cartera de crédito canalizado por la banca comercial a las PYMES alcanzó 677 mil millones de pesos a diciembre 2016, en tanto que en el caso de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, el saldo de su cartera total se situó en 94 mil 900 millones también a diciembre 2016.

# Por tipo de crédito, destaca lo siguiente:

- El saldo de crédito simple sumó 298 mil millones de pesos, lo que implicó un incremento del 98% con respecto a 2016. Su IMOR fue de 2.8%.
- El crédito en cuenta corriente se ubicó en 41 mil millones, con un crecimiento del 35% respecto 2016. Su IMOR fue 1.9%.
- El factoraje financiero ascendió a más de 11 mil millones y registró un aumento respecto a 2016 de 13%. Mostró un IMOR de 2.2%.
- Por arrendamiento financiero se registró una cartera mayor a 11 mil millones de pesos con 8.1% de IMOR.

# Contratos de Adhesión Registrados a junio 2017

De 10 313 contratos de adhesión registrados en el RECA, las SOFOM, E. N. R. participan con el 50% (5 172) y los más representativos son:

- El crédito simple con 2 348 contratos (71% del total);
- El crédito personal con 802 contratos;
- El crédito en cuenta corriente con 501;
- Los créditos de habilitación o avío con 429 (66% del total de los de este tipo), y
- El crédito refaccionario con 303 (participan con el 62% del total, también de los de este tipo).

# Cláusulas Abusivas

- Al mes de junio de este año, se han revisado 756 contratos, encontrándose un total de 241 cláusulas. Ya fueron eliminadas 135 y 106 se encuentran en proceso de disminución.
- Por producto se localizó este tipo de cláusulas en el Crédito Simple de 25 SOFOM, E. N. R.; en el Crédito de Nómina en 10; y para el Crédito Automotriz, de Habilitación o Avío y Refaccionario en 7 entidades en cada caso.
- Son 61 SOFOM, E. N. R., pero tres de ellas concentran 21 (34.4%) casos de cláusulas.
- Algunos ejemplos comunes son:

- ✓ Se limita el derecho del usuario a contratar cualquier otro crédito.
- ✓ Se obliga al Cliente a tener que avisar previamente a la institución si va a realizar un pago anticipado total o parcialmente.
- ✓ Que la entidad pueda dar por terminado anticipadamente el contrato si el acreditado renuncia o es despedido de su trabajo.
- ✓ Que la entidad pueda dar por vencido anticipadamente el crédito si el usuario incumple con el pago de obligaciones contraídas con terceros.

# Buró de Entidades Financieras

- De manera resumida el Buró de Entidades Financieras contiene información de 1 651 SOFOM, E. N. R., a marzo 2017, 55% del total que lo integran (2 986) las cuales recibieron 2 492 reclamaciones, tuvieron 902 sanciones por un monto de 23 millones 141 mil pesos, con un índice de Atención a Usuarios (IDATU) de 6.27 sobre un máximo de 10 puntos.



## Marzo de 2017

- Las SOFOM, E. N. R. se dividen en 4 secciones, incluyendo una que enlista a las instituciones que dejaron de serlo.

476 SOFOM,  
E. N. R. con  
información  
relevante

1 057 SOFOM,  
E. N. R. con  
información de  
cumplimiento

118 SOFOM,  
E. N. R. en  
proceso de  
cancelación (no  
renovadas)

Dejaron de ser  
SOFOM, E. N. R.

- Respecto del resto de los sectores, las SOFOM, E. N. R. participan en cuanto a su número con el 55.3% del total, con apenas el 0.1% de las reclamaciones, pero con el 63.6% del número de las sanciones impuestas y el 52.2% de su monto.
- También contribuyen con el 53.4% del número de las cláusulas abusivas detectadas.

- De igual forma, en cuanto al cumplimiento oportuno de los diversos registros de la CONDUSEF, arrojan una calificación de 8.8 cuando el promedio de los otros sectores es de 8.2.
- Ninguna Sofom ENR cuenta con alguno tipo de programa de educación financiera propio, aun cuando una colabora voluntariamente con la CONDUSEF.

# Catálogo Nacional De Productos y Servicios Financieros

- Este Catálogo cuenta con información de 11 951 productos y servicios financieros del Sistema Financiero Mexicano proporcionados por 2 456 instituciones.
- Las SOFOM, E. N. R. contribuyen con información detallada de 4 027 productos, es decir, con el 34% del total de la oferta de productos y servicios financieros.
- En promedio tienen 3 productos registrados por entidad financiera.
- Presentan el mayor número de productos a tasa fija (3 137), seguidas de las Socap (1,395), y Bancos (411).

# Catálogo Nacional De Productos y Servicios Financieros

## PRODUCTOS POR TIPO DE TASA (junio 2017)

Producto	Fija	Mixta	Variable	Total	%
Crédito simple	2,121	140	375	2,636	22.1
Crédito personal	1,248	14	33	1,295	10.8
Crédito en cuenta corriente	456	59	241	756	6.3
Crédito de habilitación o avío	365	38	142	545	4.6
Crédito refaccionario	296	40	149	485	4.1
Crédito hipotecario	404	34	23	461	3.9
Crédito de auto	251	1	7	259	2.2
Factoraje financiero	104	16	71	191	1.6
Arrendamiento financiero	125	11	45	181	1.5
Tarjeta de Crédito	21		160	181	1.5
Crédito Quirografario	132	5	13	150	1.3
Microcrédito	11			11	0.1
Descuento	2	1	1	4	0.0
Mutuo	4			4	0.0
<b>Sub Total</b>	<b>5,540</b>	<b>359</b>	<b>1,260</b>	<b>7,159</b>	<b>59.9</b>
Otros Productos				4,792	40.1
Total de Productos en el Catalogo				11,951	100.0

# Catálogo Nacional

## Productos Por tipo de Tasa

### SOFOM ENR (junio 2017)

Producto	Fija	Mixta	Variable	Total	%
Crédito simple	1,533	116	221	1,870	46.4
Crédito personal	497	14	25	536	13.3
Crédito en cuenta corriente	347	49	138	534	13.3
Crédito de habilitación o avío	227	20	83	330	8.2
Crédito refaccionario	190	27	80	297	7.4
Factoraje financiero	96	15	39	150	3.7
Arrendamiento financiero	100	8	29	137	3.4
Crédito hipotecario	72	4	10	86	2.1
Crédito de auto	63	1	7	71	1.8
Crédito Quirografario	10	1	1	12	0.3
Tarjeta de Crédito	2		2	4	0.1
<b>Total</b>	<b>3,137</b>	<b>255</b>	<b>635</b>	<b>4,027</b>	<b>100.0</b>

# Catálogo Nacional

## De Productos y Servicios Financieros

Sector	Fija	Mixta	Variable	Total	%
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.N.R.	3,137	255	635	4,027	33.7
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	1,395	1	17	1,413	11.8
Instituciones de Banca Múltiple	411	34	174	619	5.2
Uniones de Crédito	249	57	273	579	4.8
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	158	6	113	277	2.3
Sociedades Financieras Populares	170	1	39	210	1.8
Instituciones de Banca de Desarrollo	20	5	9	34	0.3
<b>Sub Total</b>	<b>5,540</b>	<b>359</b>	<b>1,260</b>	<b>7,159</b>	<b>59.9</b>
Otros Productos				4,792	40.1
Total de Productos en el Catálogo				11,951	100.0

- El Catálogo cuenta con información de 11 951 productos, de los cuales las Sofom ENR participan con el 34%.
- El promedio de productos registrados por cada Sofom ENR es de 3.
- También las Sofom ENR ofertan el mayor número de productos a tasa fija.

# Acciones de defensa iniciadas ante CONDUSEF

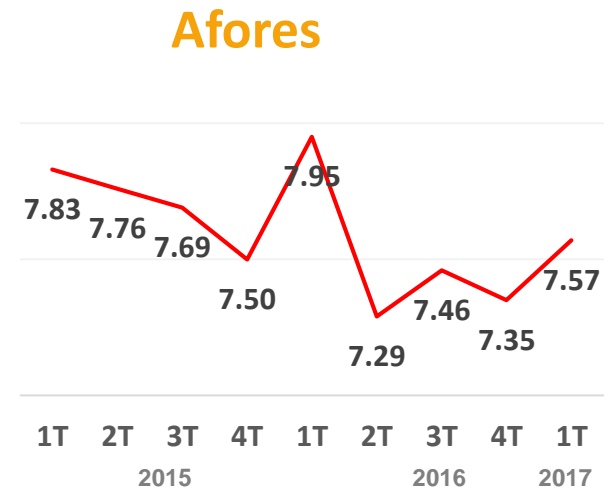
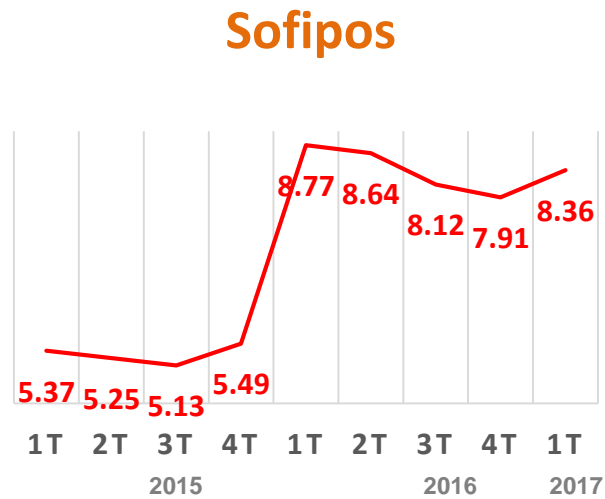
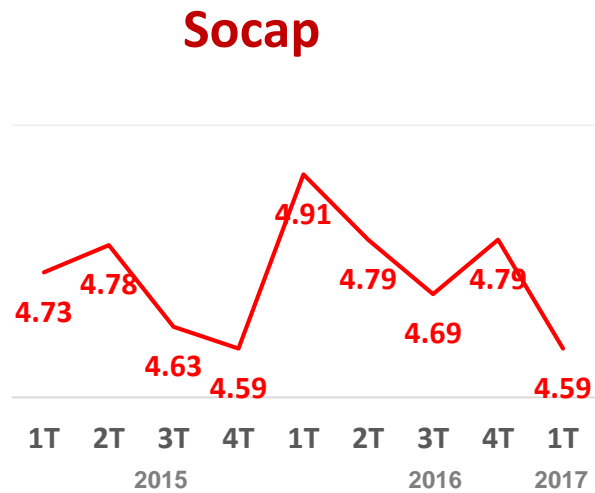
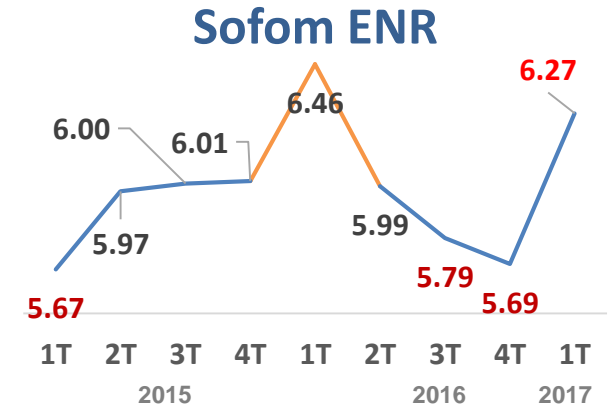
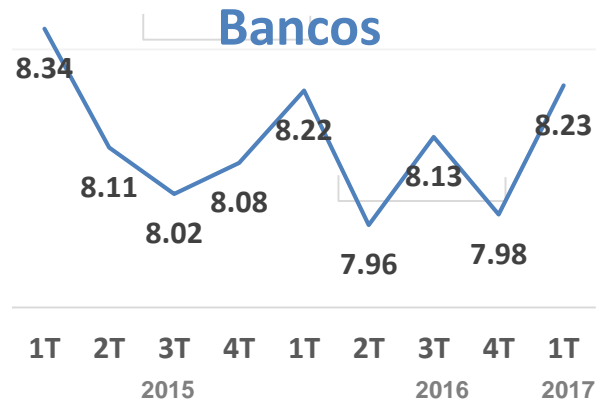
- A junio 2017 se dio atención a 17 mil 429 usuarios de los productos y servicios que ofrecen las SOFOM, E. N. R., mostrando un incremento del 26% con respecto a 2016 y representan ya una cuarta parte de lo realizado en materia de seguros.
- Al restar las asesorías brindadas, las reclamaciones presentadas sumaron 5 mil 464, lo que implicó un 21% más de las recibidas en 2016. Cabe indicar que tres entidades financieras concentraron el 35% de ellas.



- Dentro de estas reclamaciones, se incluyen 390 asuntos relacionados con un posible robo de identidad con una participación del 14%.
- La resolución a favor al usuario se ubicó en 76.9%, 7.3 puntos porcentuales mayor que un año antes.
- En materia despachos de cobranza, se gestionaron un mil 919 quejas, apenas un 1% más que un año antes: 8 entidades financieras participaron con el 70%.

- En cuanto al Índice de Atención a Usuarios (IDATU), que mide el nivel de desempeño de la institución en la atención a las reclamaciones se ubicó en 6.27 a marzo 2017.

# EVOLUCION DEL IDATU 1T 2015 - 1T 2017



- En materia de transparencia financiera, en 2016 se evaluaron en dos ocasiones a 40 SOFOM, E. N. R., que ofrecen el crédito de nómina y si bien hubo varias entidades que obtuvieron calificaciones aprobatorias, el promedio se ubicó en 4.5.
- También se evaluó en dos momentos distintos el crédito por Internet de 15 SOFOM, E. N. R. que se especializan en este producto, obteniéndose en ambos casos resultados reprobatorios.

# Evaluación de Productos 2017

Tipo de crédito	Número de entidades evaluadas	Calificación promedio (Máximo 10)	% de participación de mercado en términos de cartera
Auto	16	2.72	93.0
Personal	15	1.13	77.9
Simple	21	1.53	11.4

- En 2017 se han evaluado, igualmente en transparencia financiera, a 52 Sofom ENR respecto de 3 productos de crédito: Simple, De Auto y Personal.
- Se calificó el Contrato de Adhesión firmado, la Carátula y el Estado de Cuenta, de expedientes reales de clientes. Además la publicidad y página web de cada institución, con el fin de verificar que la información proporcionada al público sea clara, veraz y correcta.

- **Crédito de Auto.** Calificación Promedio 2.72.

Las 16 entidades financieras evaluadas obtuvieron en esta primera supervisión resultados reprobatorios y solamente en el caso de crédito de auto, Financiera Bepensa, S.A. de C.V., SOFOM, ENR alcanzó una calificación de 7.95 sobre un máximo de 10 puntos.

- **Crédito Personal.** Calificación Promedio 1.13.

En cuanto al producto Crédito Personal, las 15 entidades evaluadas participaron con el 77.9% del crédito total otorgado, al registrar un saldo de 8 mil 039 millones.

- **Crédito Simple.** Calificación Promedio 1.53.

En tanto que las restantes 21 SOFOM, ENR que otorgaron crédito simple representaron el 11.4% del saldo total de la cartera de crédito en este segmento, al concentrar 32 mil 498 millones, en virtud del elevado número de entidades financieras del sector que ofrecen este producto en particular.