

# EVENTO REGIONAL NORTE

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

*Monterrey, Nuevo León*

**MAYO 2017**

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

- Al 31 de marzo, existen 1 353 sociedades renovadas; en proceso de renovación 8 y en trámite de cancelación 117.
- Hasta el año pasado se habían cancelado 1 183 sociedades; transformado a No Financieras 42 y otras 7 se convirtieron a Sociedades Reguladas.

# Saldo de la cartera de Crédito Total

- Al finalizar 2016, 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 50% con respecto a 2015. Su IMOR se ubicó en 6.1%.
- A modo de comparación, el saldo de la cartera de crédito canalizado por la banca comercial a las PYMES alcanzó 448 mil 602 millones de pesos, 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.

# Por tipo de crédito, destaca lo siguiente:

- El saldo de crédito simple sumó 285 mil millones de pesos, lo que implicó un incremento del 106% con respecto a 2015. Su IMOR fue de 6.5%.
- El crédito en cuenta corriente se ubicó en 39 mil millones, con un decrecimiento del 26%.
- El factoraje financiero ascendió a 14 mil 500 millones y registró un aumento respecto a 2015 de 14%. Mostró un IMOR de 14%.
- Por arrendamiento financiero se registró una cartera de 10 mil 900 millones de pesos con 7.8% de IMOR.

# Contratos de Adhesión Registrados

De 10 140 contratos de adhesión registrados en el RECA, las SOFOM, E. N. R. participan con el 51% (5 137) y los más representativos son:

- El crédito simple con 2 324 contratos (73% del total);
- El crédito personal con 775 contratos;
- El crédito en cuenta corriente con 504;
- Los créditos de habilitación o avío con 442 (57% del total de los de este tipo), y
- El crédito refaccionario con 315 (participan con el 64% del total, también de los de este tipo).



# Cláusulas Abusivas

- Entre marzo de 2015 y marzo de este año, se han revisado 671 contratos, encontrándose un total de 211 cláusulas. Ya fueron eliminadas 116 y 95 se encuentran en proceso de disminución.
- Por producto se localizo 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 1 657 SOFOM, E. N. R., las cuales recibieron 9 103 reclamaciones, tuvieron 3 137 sanciones por un monto de 77.2 millones, con un índice de Atención a Usuarios (IDATU) de 5.69 sobre un máximo de 10 puntos.



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

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

776 SOFOM,  
E. N. R. con  
información de  
cumplimiento

134 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 57.3% del total, con apenas el 0.2% de las reclamaciones, pero con el 57.7% del número de las sanciones impuestas y el 46.5% de su monto.
- También contribuyen con el 45.9% 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 9.3.
- Apenas el 2% cuenta con alguno tipo de programa de educación financiera propio.

# Catálogo Nacional

## De Productos y Servicios Financieros

- Este Catálogo cuenta con información de 11 185 productos y servicios financieros del Sistema Financiero Mexicano proporcionados por 2 285 instituciones.
- Las SOFOM, E. N. R. contribuyen con información detallada de 3 656 productos, es decir, con el 32% 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 (2,878), seguidas de las Socap (1,353), y Bancos (414).

# Oferta de Productos de Crédito, de acuerdo al tipo de oferente y tasa de interés, a diciembre de 2016.

Sector	Tasa Fija	Tasa Mixta	Tasa Variable	Total
Banca de Desarrollo	27	5	2	34
Banca Múltiple	414	34	188	636
Socaps	1,353	1	18	1,372
Sofom E.N.R.	2,878	248	530	3,656
Sofom E.R.	134	6	117	257
Sofipos	164	1	31	196
Uniones de Crédito	231	49	254	534
<b>Total</b>	<b>5,201</b>	<b>344</b>	<b>1,140</b>	<b>6,685</b>

# Productos por tipo de Tasa en las SOFOM, E. N. R.:

Producto	Fija	Mixta	Variable	Total general
Arrendamiento financiero	95	5	9	109
Crédito de auto	56	1	2	59
Crédito de habilitación o avío	209	14	31	254
Crédito en cuenta corriente	326	24	62	412
Crédito hipotecario	67	1	5	73
Crédito personal	447	4	9	460
Crédito Quirografario	11	1	1	13
Crédito refaccionario	167	22	21	210
Crédito simple	1,409	64	90	1,563
Factoraje financiero	88	5	22	115
Tarjeta de Crédito	3	-	3	6
<b>Total general</b>	<b>2,878</b>	<b>141</b>	<b>255</b>	<b>3,274</b>

Nota.- La diferencia con las 3,656 corresponde a otros productos



# Acciones de defensa iniciadas ante CONDUSEF

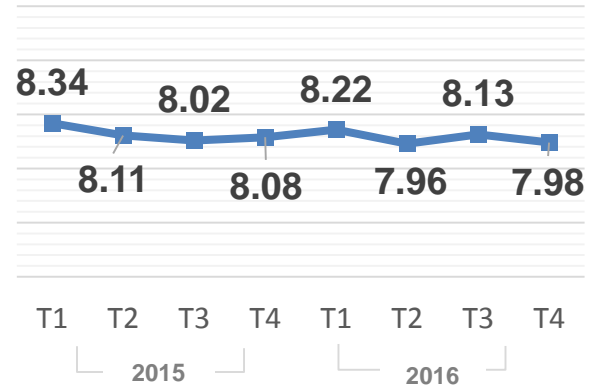
- El año pasado se dio atención a 28 mil 289 usuarios de los productos y servicios que ofrecen las SOFOM, E. N. R., mostrando un incremento del 12.2% con respecto a 2015 y representan ya una cuarta parte de lo realizado en materia de seguros.
- Al restar las asesorías brindadas, las reclamaciones presentadas sumaron 9 mil 103, lo que implicó un 4.9% más de las recibidas en 2015. Cabe indicar que tres entidades financieras concentraron el 37% de ellas.

- Dentro de estas reclamaciones, se incluyen 170 asuntos relacionados con un posible robo de identidad con una participación del 12.3%.
- La resolución a favor al usuario se ubicó en 51.6%, 8 puntos porcentuales mayor que un año antes.
- En materia despachos de cobranza, se gestionaron 3 mil 729 quejas, un 11% más que un año antes: 4 entidades financieras participaron con el 70%.

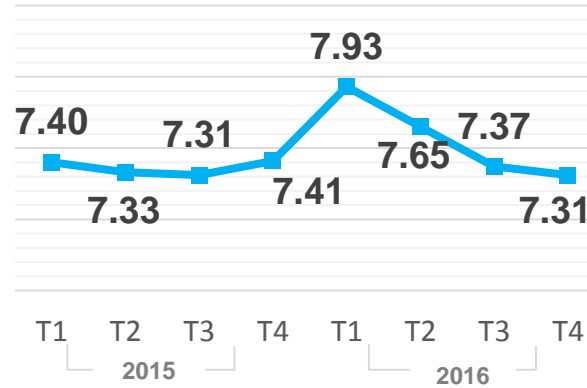
- En cuanto al Índice de Atención a Usuarios (IDATU), que mide el nivel de desempeño de la institución en la atención a las reclamaciones se ubicó en 5.69, sólo ligeramente por arriba de las Sociedades de Ahorro y Préstamo.

# EVOLUCION DEL IDATU (2015-2016)

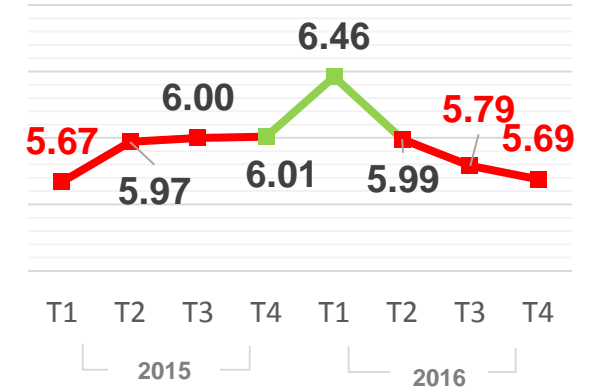
## Bancos



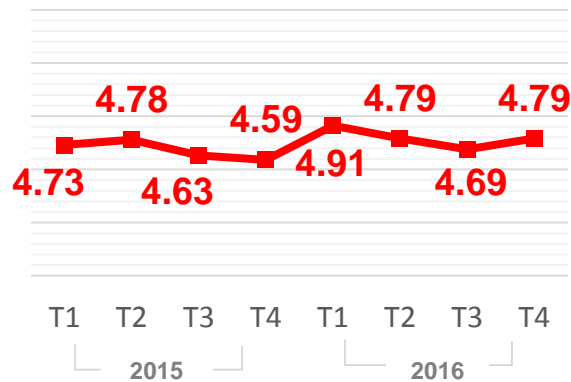
## Aseguradoras



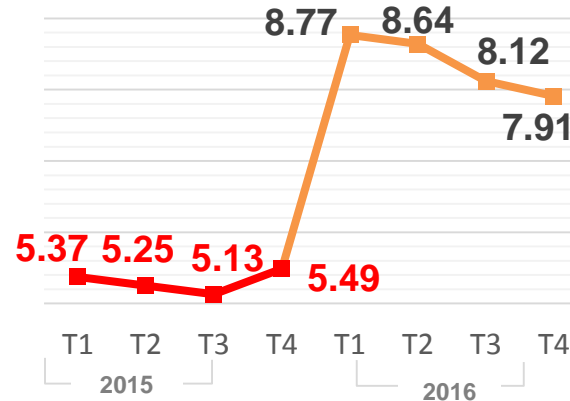
## Sofom E.N.R.



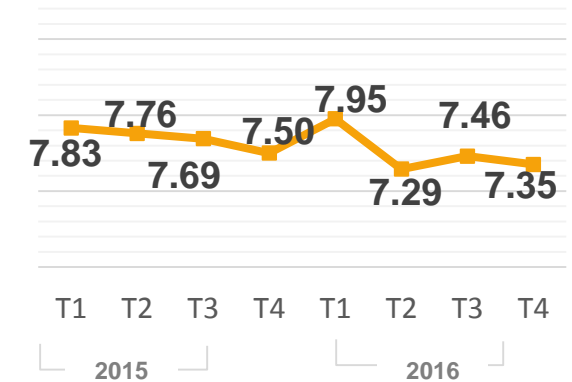
## Socap



## Sofipos



## Afores



- En materia de transparencia financiera, el año pasado 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.

- Se tiene programado para este año, volver a evaluar el crédito por Internet, además del crédito simple, el personal y el automotriz.
- En total se requerirán expedientes reales a 175 SOFOM, E. N. R.