

La

Reforma Financiera es para ti

Resultados de la Reforma pensados en tu bienestar

A un año de la promulgación de la Reforma Financiera (9 de enero de 2014), Conducef hace un recuento de los avances logrados en este periodo, con la aplicación de una de las reformas estructurales que mueven a México.

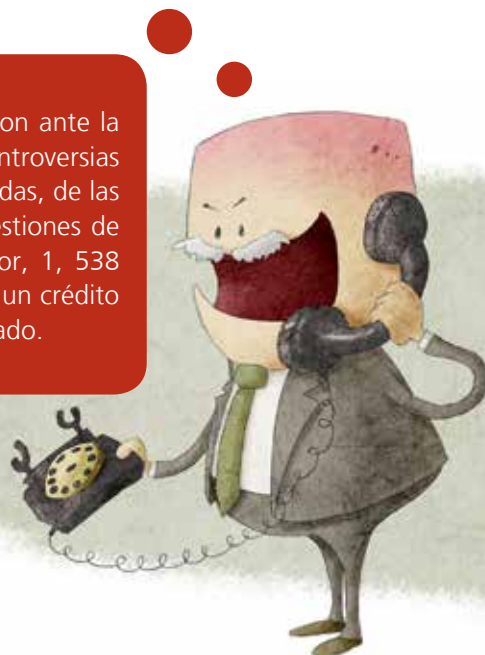
Despachos de cobranza

¿Recibes llamadas o cartas de algún despacho de cobranza a cualquier hora?, ¿te responden con palabras altisonantes?, ¿te amenazan por el pago de la deuda, pese a que ni siquiera es tuya? Dichas gestiones de cobranza son indebidas y tanto las instituciones financieras como los despachos de cobranza deben acatar las reglas emitidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

A partir de este 6 de enero, los despachos de cobranza deben cumplir con lo siguiente:

- Identificarse plenamente
- Dirigirse al deudor de manera respetuosa
- Comunicarse o presentarse entre las 07:00 horas hasta las 22:00 horas
- Documentar por escrito con el deudor, obligado solidario o aval, la determinación de pago
- Utilizar números de teléfono que puedan ser fácilmente identificados por los usuarios. Deben abstenerse de números “confidenciales”, “ocultos”, “privados” o cualquier denominación semejante que imposibilite su identificación.
- Tienen prohibido utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de las instituciones públicas.
- No pueden amenazar, ofender o intimidar al deudor, a sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no esté relacionada con la deuda.
- Deben abstenerse de realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios de los deudores, a excepción de los deudores solidarios o avales.
- Los gestores de cobranza no pueden ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o como autoridad, además de no enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales.
- No deben establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones o anuncios que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores.
- Tienen prohibido recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.
- No pueden realizar las gestiones de cobranza, negociación o reestructuración con menores de edad o con adultos mayores, a excepción de que en el último caso se trate del deudor. Tampoco deben realizar estas gestiones en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la entidad financiera o el deudor, obligado solidario o aval.

A octubre de 2014, se presentaron ante la Condusef un total de 7,623 controversias por gestiones de cobranza indebidas, de las cuales 5,372 corresponden a gestiones de cobranza sin ser el cliente deudor, 1,538 por maltrato y ofensas y 539 por un crédito que ya se encuentra liquidado.



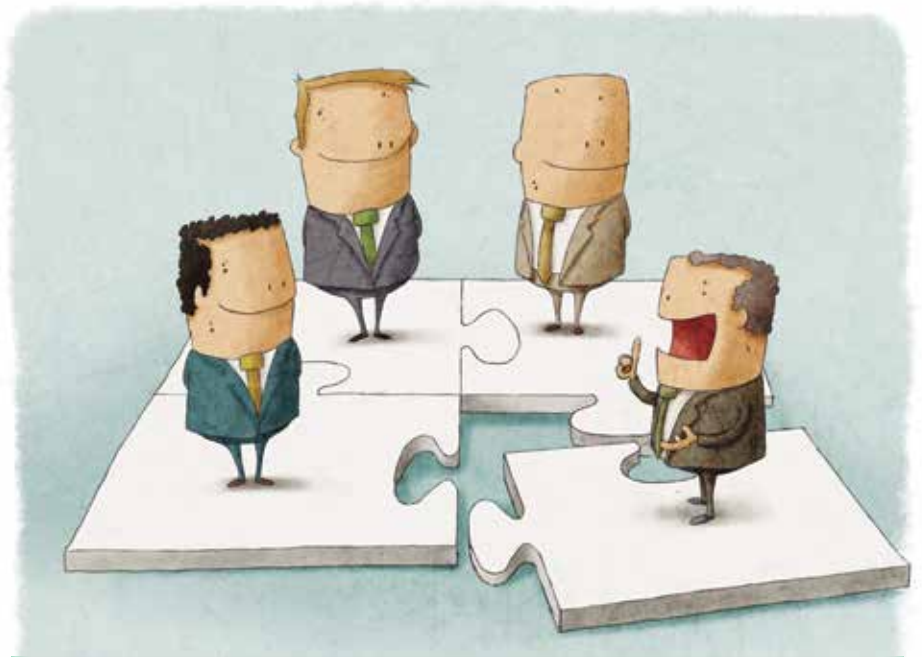


Buró de Entidades Financieras

Una de las mayores atribuciones para la Condusef con la aprobación de la Reforma Financiera fue la creación del Buró de Entidades Financieras, herramienta que tiene como finalidad que cuentes con la información necesaria sobre los productos que ofrecen las instituciones financieras en nuestro país.

A través del Buró podrás conocer características específicas de los productos financieros, como comisiones y tasas, las reclamaciones presentadas por los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos, así como información adicional que te sirve para tomar una mejor decisión al contratar un servicio o producto financiero.

Además de informar a la población, el Buró de Entidades Financieras también tiene como tarea contribuir a un nuevo equilibrio entre las entidades financieras, promoviendo la sana competencia entre los productos y servicios que ofrecen a los mexicanos.



Desde el pasado 15 de diciembre el Buró ofrece a los usuarios información de:

- Banca Múltiple
- Afores y Pensionistas
- Sofomes ENR
- Sofomes ER
- Banca de Desarrollo
- Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
- Instituciones de Seguros y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Sociedades de Información Crediticia
- Cooperativas de Ahorro y Préstamo
- Infonacot
- Sociedades Financieras Comunitarias
- Uniones de Crédito
- Almacenes Generales de Depósito
- Casas de Bolsa
- Casas de Cambio
- Instituciones de Fianzas
- Sociedades de Inversión

Mediante esta herramienta, Condusef busca contribuir al crecimiento del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras que impulsará la transparencia, al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que facilitará un manejo responsable de los productos y servicios financieros, al conocer a detalle sus características.

Cláusulas abusivas

Las cláusulas abusivas son aquellas contrarias a la buena fe que causan un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en detrimento de los usuarios, es decir, las que pudieran afectar tu patrimonio.

Con la entrada en vigor de la Reforma Financiera, en el momento en que Condusef detecte en los contratos de adhesión alguna cláusula abusiva, ésta se someterá a consideración de la Junta de Gobierno de esta Comisión. Si determina que es abusiva —bajo ciertas condiciones y supuestos—, Condusef ordenará su eliminación de dichos contratos. Con ello, la cláusula abusiva deberá ser suprimida del contrato y en caso de que existiera una cláusula similar, tanto en otros contratos de dicha institución como de otras entidades financieras, el usuario podrá exigir que no se le aplique la cláusula abusiva.

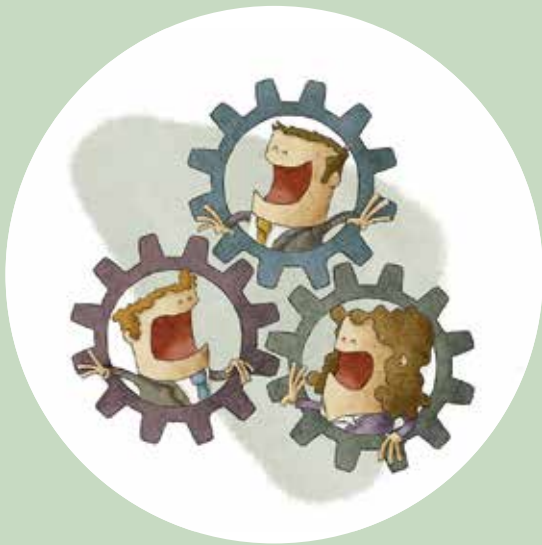
Al momento que la institución financiera elimine la cláusula, deberá notificar a sus clientes respecto a los cambios realizados en su contrato de adhesión.

Con la eliminación de las cláusulas abusivas, Condusef busca generar un proceso de inclusión financiera responsable para el acercamiento y buen uso de la banca por parte de la población, además de desalentar alternativas no formales.

Algunas cláusulas abusivas que puedes encontrar en tu contrato de adhesión son:

- **(Crédito automotriz)** El vencimiento anticipado de cualquier crédito dará por terminado el crédito de auto. Se considera abusivo establecer, en el contrato, como causal de vencimiento anticipado, que el acreditado requiera el vencimiento anticipado de cualquier otro crédito, ya que la institución financiera limita el derecho de ésta de seguir cumpliendo con sus obligaciones, de acuerdo a lo pactado originalmente.
- **(Crédito personal)** Se da por vencido anticipadamente el crédito si se incumple en cualquier otra obligación, derivada de otros contratos celebrados con la entidad o con cualquier tercero. Se considera abusivo establecer, en el contrato, como causal de vencimiento anticipado que el acreditado incumpla cualquier otro contrato celebrado con la institución, ya que se limita el derecho de éste a seguir cumpliendo con sus obligaciones, de acuerdo a lo pactado originalmente.
- **(Crédito de nómina)** Establece como causal de terminación anticipada, la cancelación de la cuenta. Se considera abusivo establecer en el contrato como causal de vencimiento anticipado, que el acreditado requiera la cancelación anticipada de la cuenta, ya que la institución financiera limita el derecho de éste a seguir cumpliendo con sus obligaciones, de acuerdo a lo pactado originalmente.





¿Qué cláusulas no pueden ser suprimidas?

Aquellas relativas a tasas de interés y comisiones o cualquier otro concepto que implique una contraprestación recibida por una institución financiera.

¿Y si el banco no elimina la cláusula abusiva?

En caso de que la institución se niegue a suprimir la cláusula, Condusef podrá sancionar a la institución financiera con una multa que va de los 500 a los 2,000 días de Salario Mínimo General Diario Vigente en el Distrito Federal.

¿Qué hacer si encuentro una cláusula abusiva en mi contrato?

Como usuario puedes negarte a aceptar una cláusula abusiva en tu contrato, si alguna cláusula de tu contrato de adhesión es parecida a las señaladas o bien, la consideras abusiva, acércate a cualquiera de las 36 delegaciones de Condusef que se encuentran a lo largo de la República Mexicana, ubica la más cercana a ti en:

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atencion>

Ventas atadas.

Otro beneficio de la Reforma es la prohibición de ventas atadas. Así las instituciones son claras en sus procedimientos de comercialización, indicando todos los detalles para que elijas adecuadamente. Si no lo hacen, presenta una reclamación en la Condusef, ya que podrían ser sancionados.

¿Cuáles pueden ser ese tipo de ventas?

Entre otras cosas, las instituciones financieras ya no podrán atarte cuando:

- Contrates un crédito. Podrás señalar como cuenta para el pago, la que tengas con otro banco, vía domiciliación.
- Contrates un pagaré liquidable al vencimiento. Si tu inviertes, no podrán pedirte la apertura de una cuenta de depósito como cuenta eje, el banco deberá aperturar una cuenta de cargo sin costo y cuyo único fin sea abonar y retirar de la inversión.
- Contrates un crédito hipotecario o automotriz, donde debes contratar distintos seguros, la institución podrá ofrecer alternativas para que selecciones la aseguradora que más te convenga, o podrás seleccionar la de tu confianza.

