

Más beneficios para ti

JOSÉ MARÍA ARAMBURU



Condufef presentó, el pasado 18 de agosto, su Disposición Única¹ aplicable a las Entidades Financieras, que establece reglas en materia de contratos, estados de cuenta, publicidad, cancelación de contratos, movilidad a otros bancos, difusión de comisiones y cuentas que se abren para apoyar una catástrofe natural.

Estas nuevas reglas se traducen en beneficios directos para los usuarios de productos y servicios financieros, en mayor protección para quienes los utilizan, y en mayor transparencia y competencia entre quienes los ofrecen.

¹Disposición Única de la Condufef aplicable a las Entidades Financieras, publicada el 18 de agosto de 2010, aplica a bancos, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sofoles, sofomes, sofipos, socap, así como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito al público.

Te decimos en qué te benefician:



Los contratos serán más claros.

- Deben presentarse con una tipografía de 8 puntos.
- Para facilitar su lectura deben dividirse en capítulos, apartados o incisos.
- Preferentemente, no deben incorporar referencias a otros documentos o preceptos legales; en caso de que lo hagan, se incluirá una explicación del texto referenciado dentro del contrato.
- Las entidades financieras no pueden condicionarte la celebración de un contrato a la contratación de otro producto o servicio financiero. Tampoco podrán condicionarte para que autorices recibir publicidad o que utilicen tu información con fines mercadotécnicos.

Las instituciones no pueden usar con fines mercadotécnicos o publicitarios la información de los usuarios que estén inscritos en el REUS.



Habrán carátulas más sencillas.

- Todo contrato tendrá una carátula por cada operación o servicio contratado, que resuma en una página sus características.
- La carátula deberá incorporar leyendas de advertencia respecto a:
 - a) Tasa de interés. Si es un crédito de tasa variable: “Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar”.
 - b) Las comisiones que correspondan a penalidades para el usuario y los supuestos que son aplicables: “Incumplir tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios”.

c) Operaciones y servicios que excedan su capacidad de pago: “Contratar créditos por arriba de tu capacidad de pago puede afectar tu historial crediticio”.

d) Pago mínimo en tarjeta de crédito: “Pagar sólo el mínimo aumenta el tiempo de pago y el costo de la deuda”.

e) La advertencia respecto del avalista, obligado solidario o coacreditado: “El avalista, obligado solidario o coacreditado, responderá como obligado principal frente a la Entidad Financiera”.



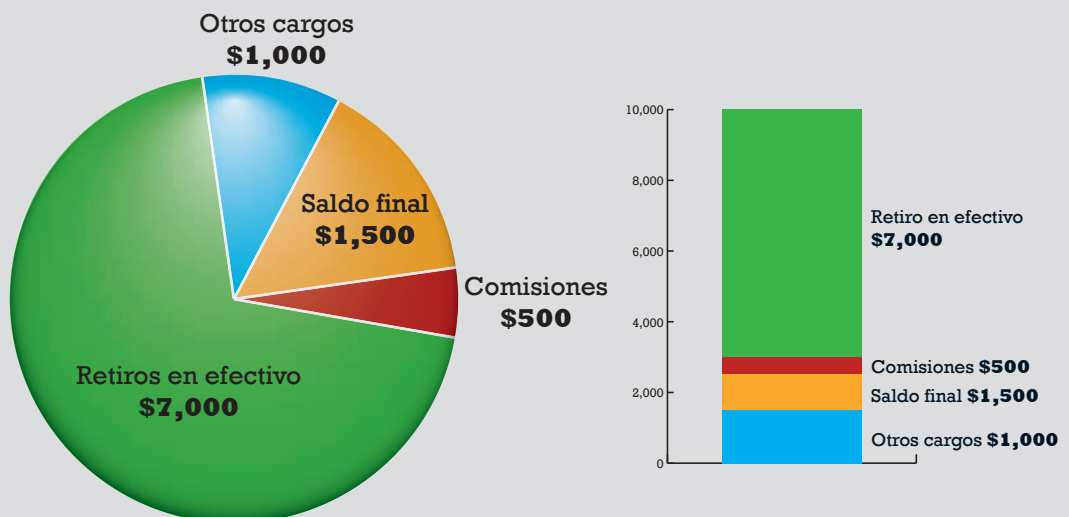
Recibirás estados de cuenta más entendibles.

- En los estados de cuenta de tarjeta de crédito se deberá incluir un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos: crédito disponible,

Estados de cuenta de tarjeta de débito más claros.

Saldo inicial de \$10,000

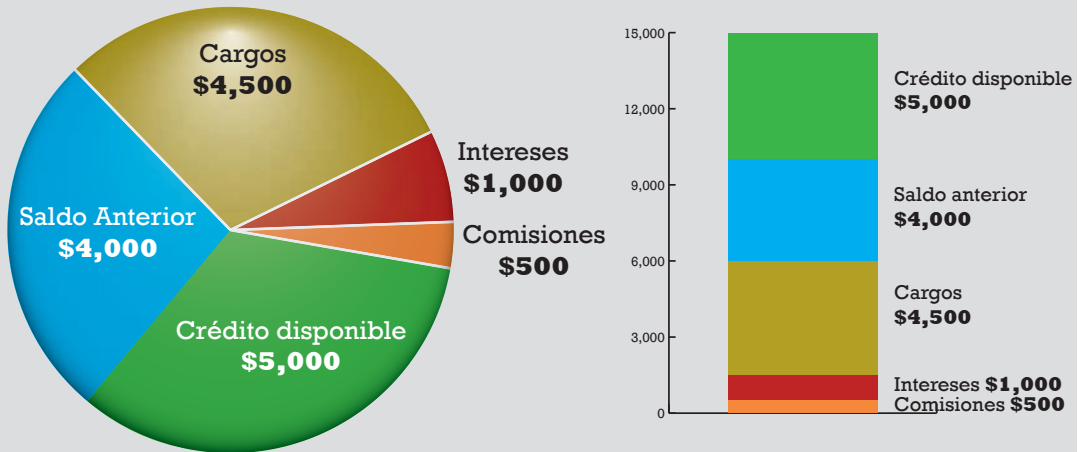
En los estados de cuenta asociados a cuentas de depósito, se deberá incluir un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos: retiros en efectivo, comisiones, otros cargos y saldo.



Estados de cuenta de tarjeta de crédito más claros.

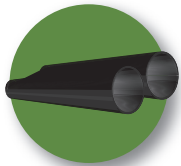
Línea de Crédito de \$15,000

En los estados de cuenta de tarjeta de crédito se deberá incluir un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos: crédito disponible, saldo anterior, cargos, intereses y comisiones.



saldo anterior, cargos, intereses y comisiones.

- En los estados de cuenta asociados a cuentas de depósito, se deberá incluir un gráfico o un cuadro que contenga cuando menos los siguientes elementos: retiros en efectivo, comisiones, otros cargos y saldo.
- Las entidades financieras no pueden otorgar créditos y cobrar comisiones que no hayan sido consentidas previamente.



Información visible.

• La información sobre conceptos, montos y periodicidad de las comisiones debe ponerse a disposición del público en forma gratuita en sucursales y de manera visible en carteles, listas o cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.

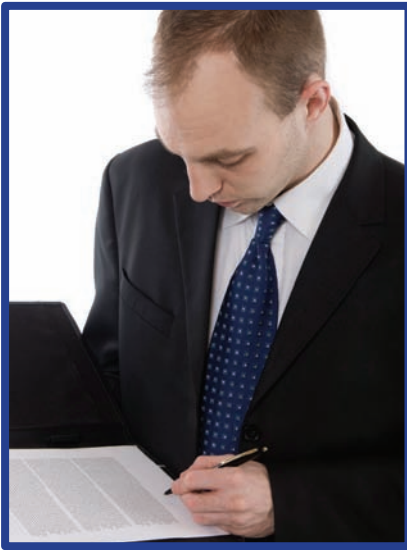


Habrá mayor facilidad para cancelar tus cuentas y cambiarte de institución.

- Puedes terminar anticipadamente tu contrato (en cualquier sucursal de tu banco, por teléfono o por cualquier medio pactado en tu contrato)
- No te pueden cobrar comisión o penalización por terminar el contrato.
- La entidad financiera deberá cancelar los servicios de domiciliación en la misma fecha en que solicites la cancelación de tu cuenta. La domiciliación es un servicio que consiste en ordenar al banco que pague automáticamente algunos servicios o adeudos, cargándolos a tu cuenta de cheques, ahorro, nómina o tarjeta de crédito.
- Puedes cancelar cualquier tipo de operación pasiva, es decir, aque-

llas en las que el banco se constituye como tu deudor (por ejemplo las cuentas de ahorro o de depósito) por medio de otra entidad financiera, la cual realizará la cancelación de tu cuenta y te abrirá una nueva.

- Si deseas cancelar tu tarjeta de crédito o cualquier otro tipo de crédito, puedes ir con el banco que elijas para que éste realice la cancelación y portación de tu crédito.
- La institución que te ayude a la movilidad, no podrá cobrar comisión alguna.
- La institución debe bloquear la línea de crédito correspondiente y cancelar el medio de disposición el mismo día que lo solicites.
- La institución deberá rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse después de la cancelación del plástico, en consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos a partir del momento en que se realice la cancelación.



Aplicable a bancos, se definen actividades que se apartan de las sanas prácticas financieras.

- No cumplir con las promociones ofrecidas.
- Proporcionar información engañosa o que induzca al error.
- Omitir información de la oferta vinculante. La oferta vinculante es un documento que cuando así lo solicites, deben entregarte por escrito y sin costo las instituciones que te ofrecen créditos hipotecarios. En ella la institución debe informarte cuánto te costaría, en pesos y centavos, adquirir tu casa si contratas un crédito con ellos y cuál sería el esquema de pagos respectivo. La entidad está obligada por un plazo no menor a 20 días naturales contados a partir de la fecha en que la recibas, a mantener los términos y las condiciones en los cuales te otorgaría el crédito, siempre y cuando cumplas con las formalidades que establezca la ley.
- Abstenerse de entregar a quien lo solicite, la información o documentos necesarios para conocer las características de una

operación o servicio, previamente a su contratación.

- Negar la cancelación vía telefónica de las tarjetas de crédito o débito por robo, extravío o clonación.
- Reportar como vencidas a las Sociedades de Información Crediticia las cantidades en proceso de aclaración. Cuando el usuario no esté de acuerdo con algunos movimientos o cargos en la cuenta podrá solicitar una aclaración y tendrá derecho a no realizar el pago en tanto se resuelva la aclaración.



Comprobantes claros.

- Los comprobantes de operación deben presentarse con una tipografía de al menos 6 puntos.
- Deben contar con la calidad suficiente para que no se borren ni se deterioren por lo menos en un plazo de 90 días.



Publicidad transparente.

- Condusef puede ordenar la suspensión de la publicidad falsa o en-

gañosa, que contenga omisiones o que induzca al error o confusión.

- Si te ofrecen productos o servicios financieros por teléfono y tu respuesta es negativa, la entidad financiera deberá abstenerse de ofrecerte ese producto o servicio por un lapso de 12 meses.



Transparencia en cuentas para la asistencia de catástrofes naturales.

- Los bancos deberán enviar a la Condusef un estado de cuenta mensual o trimestral de la cuenta catastrófica.
- Condusef podrá requerir información sobre los instrumentos en que se invirtieron los recursos de la cuenta catastrófica y su destino.
- Esta información se pondrá a disposición del público en la página de internet de la Condusef y de la institución de crédito correspondiente.

Estas nuevas disposiciones fortalecen la protección al usuario, la transparencia financiera y la supervisión. ☺

¡No más publicidad!



REUS
Registro Público de Usuarios

Si has sido víctima de llamadas inoportunas en donde te ofrecen promociones y publicidad de innumerables productos o servicios financieros, ésta es una herramienta para ti. El REUS es un registro que evita que seas molestado con acoso publicitario. Dura dos años y es totalmente gratuito.

<http://portalif.condusef.gob.mx/REUS/home.php>