



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ECONOMÍA

**ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE
LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) SOBRE LAS
CONTROVERSIAS GENERADAS POR LAS ACTIVIDADES DE LA BANCA MÚLTIPLE
DURANTE EL PERIODO 2007-2011.**

TESINA

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ECONOMÍA

OMAR ALFARO SÁNCHEZ

ASESOR: MAP VICTOR MANUEL ORTÍZ NIÑO.

MÉXICO D.F. NOVIEMBRE 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos.

A Dios enteramente agradecido por permitirme concluir esta etapa, porque hasta este día sus bondades y misericordias han estado presentes en mí caminar. Gracias porque por TI puedo ver realizado este logro, te doy toda la honra y gloria desde lo más profundo de mi corazón.

A mi mamá, oh mamita hermosa te dedico este logro, gracias por estar conmigo, por tu amor, tu apoyo durante todos estos años de estudio, siempre transmitiéndome todos tus conocimientos. Gracias por cada una de tus oraciones por infundirme valor en todo tiempo, te amo mamita.

A mi papá, aun cuando ya no estás conmigo, fuiste importante en mi formación académica, gracias por enseñarme a trabajar.

A Angélica gracias por estar cada día a mi lado, por impulsarme cuando se terminaban mis fuerzas, gracias por tus cuidados y oraciones, te admiro con todo mi corazón. Tomados de la mano y guiados por Dios obtuvimos este logro.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, por ser parte de este logro por ser mi ejemplo para superarme cada día más, los amo y son una bendiciendo en mi vida.

A mis maestros por sus enseñanzas y paciencia, por aquellos que me ensañaron a no darme por vencido ante los retos. Siempre les recordare con gratitud.

A mi asesor Víctor Manuel Ortiz Niño por darme la oportunidad de realizar este trabajo a su lado, por sus enseñanzas y consejos para ver realizado este ciclo de mi vida, mi sincera admiración por siempre.

A mis amigos aquellos que han caminado conmigo desde hace mucho tiempo, gracias por su apoyo, sus palabras de aliento en tiempos difíciles, por sus oraciones y consejos. Gracias por compartir este momento conmigo y tener la oportunidad de aprender a su lado.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)	7
1.1 Estructura del Sistema Financiero Mexicano.....	7
1.2 Causas de su origen.	10
1.3 Normatividad que la rige.	14
1.4 Funciones desempeñadas en el Sistema Financiero Mexicano.....	24
1.4.1 Funciones preventivas.....	26
1.3.2 Funciones correctivas.....	29
1.4 Relevancia.	31
CAPÍTULO 2. COMPORTAMIENTO DE LA BANCA MÚLTIPLE DURANTE EL PERIODO 2007 - 2011.	34
2.1.1 Actividades de la banca dentro del Sistema Financiero Mexicano.	34
2.2 Ingresos por comisiones.....	36
2.3 Cartera de consumo y crédito al consumo.	38
2.4 Crédito a la Vivienda.	44
2.5 Tarjetas de Crédito y Débito.	49
2.6 Situación de los hogares.	52
CAPÍTULO 3. INTERVENCIÓN DE LA CONDUSEF EN LAS CONTROVERSIAS GENERADAS DURANTE EL PERIODO 2007 - 2011.	56
3.1 Estadística de las controversias generadas.....	56
3.2 Principales productos financieros que generan controversias.....	60
3.3 Resolución de controversias.....	68
3.4. Efecto de las resoluciones en las actividades de la banca.....	75
CONCLUSIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	82

INTRODUCCIÓN

Los bancos son instituciones que aceptan depósitos y efectúan préstamos, son los intermediarios financieros con lo que la persona promedio entra en contacto con más frecuencia, cuando una persona necesita un préstamo suele obtenerlo del banco de su localidad, mientras que otras personas guardan cierto porcentaje de sus ingresos en forma de cuentas de cheques o ahorro.

La intermediación financiera es una actividad importante en la economía porque permite que los recursos se canalicen de aquellos, que de otra manera no los pondrían en su uso más productivo, hacia aquellos que si lo harían; de esta manera los intermediarios pueden ayudar a promover una economía más eficiente y dinámica.

En el mes de enero de 1999 Ernesto Zedillo tomó la decisión de crear la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), como un Organismo Público Descentralizado, el comienzo de sus funciones fue a partir del mes Abril de ese mismo año.

El haber sido constituida con un Organismo Público Descentralizado tuvo como objetivo principal el brindar un servicio público y social de ayudar a resolver las inconformidades y conflictos que existan entre los usuarios de los servicios financieros y las organizaciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano y el Sistema Bursátil, pero en este caso de forma particular con la banca múltiple.

Los avances tecnológicos de los últimos años también se han presentado dentro de la banca múltiple, lo que ha permitido cambios en las actividades realizadas así como en los productos ofrecidos por las instituciones de la banca, esto ha propiciado que el número de personas que tienen contacto con estas instituciones aumente, de manera que las inconformidades o conflictos entre las personas y los bancos también se incrementen, permitiendo que esa labor que realiza la CONDUSEF sea mayor, sin embargo es necesario establecer que tan acertado ha sido el trabajo de dicha institución.

La CONDUSEF fue creada con dos funciones principales, la primera de tipo preventivo que pretende inculcar una educación financiera entre la población mexicana, haciendo que la información sobre los productos y servicios financieros presentada por parte de las instituciones sea clara para los usuarios y así impulsar el mejoramiento del servicio que ofrecen los organismos financieros hacia las personas.

La segunda función es de características correctivas ya que se fundamenta en la investigación de hechos violatorios de la Ley de Instituciones de Crédito en materia de protección a los usuarios de los servicios, además de supervisar y sancionar el incumplimiento de acuerdos establecidos por las distintas Comisiones. A la par de las sanciones de promover la solución de controversias privilegiando la conciliación y la defensoría legal.

Es clara la intervención de la CONDUSEF dentro de las actividades realizadas por los bancos, pero debido al aumento de las controversias presentadas se debe hacer un

análisis a las quejas presentadas por parte de las personas por las actividades o productos que la banca ofrece.

Considerando que las funciones de la CONDUSEF no solo son de tipo correctivo, sino también preventivo, es fundamental conocer a su vez los precedentes que esta institución ha marcado en el área de Educación Financiera.

El trabajo de la CONDUSEF está de común acuerdo con las Instituciones crediticias que son empresas especializadas en la intermediación de crédito, cuyo principal objetivo es la realización de utilidades provenientes de diferenciales de tasas entre las operaciones de captación y las de colocación de recursos.

Adicionalmente prestan una serie de servicios por medio de la intermediación financiera. Las operaciones pasivas se representan por un documento que emiten para formalizar su obligación de retornar a sus clientes los recursos depositados y los rendimientos. Las operaciones activas quedan con un activo a su cargo que consiste precisamente en los documentos que los clientes destinatarios de los recursos firman al comprometerse a su devolución junto con el costo que aceptan pagar por la utilización de los mismos.

En el marco de todas estas acciones, el papel de la Comisión debería ser trascendental en el establecimiento de parámetros que controlen las acciones de los servicios financieros con el fin de garantizar que los usuarios comprendan en todo momento lo que están adquiriendo, sin embargo la influencia que ésta ha tenido en los últimos años no denota un mayor grado de importancia en los métodos empleados por las Instituciones Financieras.

Por estas causas este trabajo se pretende dar a conocer cómo funciona e interviene la CONDUSEF en las actividades de la banca múltiple, con el fin de evaluar la eficiencia de esta Comisión en su papel protector y supervisor de los usuarios y de la banca múltiple respectivamente.

El periodo que se toma para el estudio y realización de este trabajo obedece a que estuve laborando dentro de esta institución entre el año 2009 y 2011, por lo que tuve mayor conocimiento de cada uno de sus procesos y sus logros en dicho periodo. En cuando al periodo 2007 y 2008 se tiene un mayor y mejor control de las estadísticas realizadas en la institución de acuerdo a los procedimientos de captación de información desde el año 2007, lo que brinda un mejor conocimiento para realizar este trabajo.

SÍNTESIS DEL CONTENIDO

El presente trabajo consta de tres capítulos, el primero de ellos explica la estructura del Sistema Financiero Mexicano, detallando cuáles son sus principales autoridades, las causas que dan origen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios Financieros y cuáles son las acciones que realiza este organismo, explicando las funciones a desempeñar por medio de su normatividad y como llevan acabo a nivel nacional.

El segundo capítulo contiene un panorama de las distintas actividades de la banca múltiple, cuáles han sido los ingresos por comisiones cobradas a los usuarios, el detalle de la cartera de crédito al consumo, el comportamiento de dos tipos de créditos: a la vivienda y por medio de tarjetas bancarias. Y finaliza con un medio de captación de recursos que son las cuentas de débito, los instrumentos más familiarizados con la sociedad en general.

El capítulo tercero contiene las estadísticas recolectadas del periodo 2007 – 2011 en materia de quejas interpuestas por los usuarios de servicios financieros ante la CONDUSEF, se demuestra cuáles han sido los principales productos financieros ofrecidos por la banca que presentan problemas, los tipos de controversias, la gestión ordinaria o electrónica y la resolución de las mismas y su impacto en las actividades de la banca.

Objetivo general

- Evaluar la influencia de la CONDUSEF en las actividades de la banca múltiple durante el periodo 2007-2011.

Objetivos particulares

- Describir la importancia de la CONDUSEF dentro del Sistema Financiero.
- Analizar el comportamiento de los principales productos y servicios financieros ofrecidos por la Banca Múltiple.
- Analizar el número de quejas recibidas en la CONDUSEF en el periodo de estudio.

CAPÍTULO 1. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

1.1 Estructura del Sistema Financiero Mexicano.

La CONDUSEF es la encargada de brindar asesoramiento y protección a los usuarios que tienen una relación con los integrantes del Sistema Financiero, así como en los conflictos que surjan de esta misma, es por ello que en este apartado se hace una breve descripción sobre las autoridades como de los participantes, donde se puede observar que las actividades de asesoramiento y protección que realiza son de suma importancia dentro del Sistema Financiero, en este caso en particular sobre la banca múltiple.

La estructura del Sistema Financiero está integrada por las siguientes autoridades financieras:

Autoridades:

- 1) La Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- 2) Banco de México
- 3) Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV
- 4) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas CNSF
- 5) Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro CONSAR

Entidades de apoyo del Sistema Financiero:

- 1) Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF
- 2) Instituto para la Protección del Ahorro Bancario IPAB

A continuación se explica de manera breve el trabajo que desempeñan estas Instituciones:

1) Secretaría de Hacienda y Crédito Público: Funge como la dependencia rectora del Sistema financiero, es la encargada de planear, coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Financiero además de orientar la política del sistema bancario y no bancario.

2) Banco de México: Es el banco central del país, es organismo autónomo en sus funciones y su administración, su finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional y su objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda, además le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.

3) Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV. Creada para supervisar y regular a las distintas entidades financieras, procurando la estabilidad y buen funcionamiento de las mismas, proveer de protección a los intereses del público, es la autoridad encargada de autorizar la entrada a nuevos intermediarios que deseen integrarse al mercado financiero y

supervisar y regular a las personas físicas y morales que tenga actividad dentro del Sistema financiero.

4) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas CNSF: Creada para supervisar y regular a las instituciones que brinda el servicio de Seguros y Fianzas, procurando la estabilidad y buen funcionamiento de las mismas, proveer de protección a los intereses del público.

Tiene la facultad de proveer medidas necesarias para el cumplimiento de las responsabilidades concretadas por instituciones de fianzas e instituciones de seguros, así como dar la autorización para el comienzo de actividades de los agentes de seguros o la suspensión de las mismas.

5) Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro CONSAR: Tiene la autoridad para regular, supervisar y vigilar el sistema de ahorro, tiene encomendado cuidar el interés de los trabajadores y sus beneficiarios, para ello emite disposiciones generales para regular las operaciones que se realizan y a los agentes que participan en estas.

6) Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF: Como ya se ha estudiado la Comisión procura la equidad en la relación entre instituciones y usuarios así como promover, asesorar y proteger a los usuarios de las Instituciones Financieras.

7) Instituto para la Protección del Ahorro Bancario IPAB: Tiene encomendada la labor de establecer un sistema de protección al ahorro bancario, esto lo lleva a cabo por medio del pago de los depósitos de dinero que los usuarios hayan realizado en un banco que se declare en quiebra, brinda confianza y seguridad a los usuarios al garantizar que pueden recuperar su dinero en cualquier momento.

Las entidades financieras que regula son: bancos, sofoles, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, casas de cambio, sociedades de inversión, entidades de ahorro y crédito popular, organizaciones y actividades auxiliares del crédito

La información presentada en la parte superior es considerada del módulo uno del Diplomado en Cultura Financiera que es impartido por la CONDUSEF y la división que se presenta párrafos más abajo es de acuerdo a la división que se ocupa en las estadísticas por parte de la misma Comisión.

Ya se tiene una visión general de las autoridades financieras, a continuación se describe a los participantes del Sistema Financiero, se pueden dividir en ocho grandes ramas y se describe que tipo de instituciones las conformas.

Se da un peso especial en el área en que se encuentra la banca múltiple, ya que es el intermediario más importante del Sistema Financiero, además de mantener una relación más cercana con la población y ser el intermediario financiero de donde provienen la mayor parte de quejas y orientaciones que los usuarios presentan ante la CONDUSEF.

Los participantes se dividen de la siguiente forma:

- 1) Bursátil
- 2) Entidades de Ahorro y Crédito Popular
- 3) Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
- 4) Instituciones de Fianzas
- 5) Instituciones de Seguros
- 6) Instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro
- 7) Organizaciones y actividades auxiliares del crédito
- 8) Instituciones de Crédito

1) Bursátil: Se encuentra conformado por las casas de bolsa y las sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión, ofrecen el servicio de intermediación en la Bolsa Mexicana de Valores

2) Entidades de Ahorro y Crédito Popular: Lo conforman las sociedades que no son bancos pero que realizan actividades de captación de recursos y otorgamiento de préstamos.

3) Sociedades Financieras de Objeto Múltiple: Cuenta con las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple divididas en dos las entidades reguladas porque tienen una relación patrimonial con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros y por lo tanto son supervisadas por la CNBV y no reguladas lo contrario a las anteriores además de ser supervisadas por la CONDUSEF.

4) Instituciones de Fianzas: Se encuentran las afianzadoras, empresas que al recibir un pago garantizan que se cumplirá una obligación o en su caso pagar al beneficiario una cantidad que se fija en el contrato por incumplimiento del fiado.

5) Instituciones de Seguros: Conformado por las aseguradoras, son empresas que a cambio de un pago mejor conocido como prima, es responsable de pagar al beneficiario una cantidad de dinero limitada o reparar el daño que sufra lo asegurado.

6) Instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro: En él se encuentran las Administradoras de Fondos para el Retiro, Instituciones de Crédito AFORES y Entidades Financieras Autorizadas ICEFAS, empresas dedicadas a administrar el dinero de las cuentas individuales de los trabajadores.

7) Organizaciones y actividades auxiliares del crédito: constituido por Almacenes Generales de Depósito, Arrendadoras Financieras, Casas de Cambio, Factoraje Financiero y Uniones de Crédito, estas pueden ser públicas o privadas y se encargan de ayudar en la intermediación financiera.

8) Instituciones de Crédito: En este sector se encuentra el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros BANSEFI, la Banca de Desarrollo, la Banca Múltiple, Sociedades Financieras de Objeto Limitado y Sociedades de Información Crediticia, los cuatro primeros realizan actividades de captación de recursos y otorgamiento de préstamos y la última encargada de administrar las bases de datos con el historial crediticio de las personas.

1.2 Causas de su origen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) surgió en 1999 como una institución encargada de proteger y defender al usuario de los abusos del sistema financiero teniendo como contexto el complicado proceso que se llevó a cabo para solucionar la crisis financiera de 1994, la cual generó un grave entorno en la relación entre usuarios e Instituciones Financieras.

En efecto, la crisis económica posterior a la devaluación de diciembre de 1994 provocó la quiebra del sistema bancario, lo que creó rechazo y desconfianza hacia las entidades financieras por parte de los usuarios, mismos que las responsabilizaron de los efectos de las crisis en sus vidas, situación que se agudizó por la carencia de cultura financiera entre la población.

Aunado a todo esto, la posición del gobierno en la limitada supervisión y regulación de dichas instituciones, permitía que se presentara información no certificada por parte de las instituciones, aun cuando se tenía el conocimiento de que esto representaba un riesgo dentro de la economía; por otra parte esa limitada supervisión dejó que las Instituciones Financieras fueran las que establecieran su margen de exposición de riesgo y permitió la realización de actividades que iban en contra de las sanas prácticas dentro del Sistema Financiero.

El proceso vivido por parte de los usuarios dentro de la crisis financiera de 1994 fue un detonante para la ruptura de la confianza hacia las Instituciones Financieras, que aumentaron las tasas de interés, duplicando o triplicando las obligaciones pactadas causando el aumento del desempleo y la pobreza entre la población.

Asimismo, las prácticas desleales de parte de los bancos al vender todo tipo de créditos al Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA), permitieron que el gobierno interviniera para salvar a las instituciones, aun cuando era imposible realizar el cobro de éstos. Además esto permitió que se redujeran las deudas de los bancos, al pasar a ser deuda pública y en este contexto fue creado el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) y con estos antecedentes, meses después se dio la creación de la CONDUSEF.

Los orígenes de dicha institución fueron marcados por un panorama financiero crítico en el que la banca fue evolucionando de diversas maneras a través de los años.

A raíz de la nacionalización bancaria, y de su posterior privatización, sumado a las nuevas estrategias de desarrollo económico marcadas por el Tratado de Libre Comercio de América del Norte y la apertura comercial y financiera del país al mundo, se produjeron cambios radicales en nuestro sistema financiero, apareciendo en escena una gran variedad de productos financieros más complejos de entender por parte de la población. Lo que hizo necesario que entraran en función organismos reguladores y supervisores, como la CONDUSEF, que mejoraran las prácticas y las relaciones entre los usuarios y las instituciones.

Al hacer un recuento de cada uno de estos sucesos de la historia de nuestro país a partir de la crisis y los cambios efectuados en los años 80's, la banca no ha sido el intermediario que pudiese cubrir el financiamiento a la inversión productiva, ni ofrecer algún tipo de tasa redituable a los ahorradores, siendo éstas las principales necesidades de la sociedad mexicana. Por el contrario siempre ha visto sus intereses implementando condiciones desfavorables y aprovechándose de la carencia de conocimiento por parte de los usuarios.

Con información de Banco de México; Turrent, en su "*Historia Sintética de la Banca en México*" establecía que a principios de la década de los años setenta, un grupo financiero estaba conformado por un banco de depósito, una sociedad financiera y una hipotecaria.

"La mayoría de los grupos financieros mexicanos estaban ya constituidos y operaban abiertamente cuando, muy tardíamente, se tomó la decisión de reconocer legalmente su existencia. Con esa finalidad, en diciembre de 1970 se promulgó una disposición a cuyo amparo se reconocería la existencia de esos grupos o agrupaciones"¹

El proceso de conformación que tuvo permitió un escenario favorable para la creación de la banca múltiple, teniendo a su cargo las operaciones de depósito de ahorro, fideicomiso así como las financieras e hipotecarias. De acuerdo al desarrollo de la economía, esta nueva banca permitió una mejor eficiencia dentro del sector financiero y mayor presencia de los bancos nacionales en los mercados financieros del mundo.

Al terminado el modelo de sustitución de importaciones, se dio al llamado auge petrolero, permitiendo un desmedido gasto por parte del gobierno en esta área, sin embargo al caer drásticamente el precio del petróleo disminuyeron los ingresos fiscales y con ello la capacidad de financiamiento del déficit y la deuda externa, y un aumento de las tasas de interés mundial elevando los costos de la deuda.

El gobierno se comprometía más y de esta forma el Banco de México aplicaba altos encajes legales, así los bancos perdían capacidad de maniobra en las actividades que realizaban, enfrentando una situación difícil. El ambiente que se dio dentro de la sociedad era de enorme incertidumbre en donde los rumores de congelación de cuentas bancarias y confiscación de cajas de seguridad, inquietaba aún más a la población

1. Turrent, Eduardo. (1982). *Historia Sintética de la banca en México*. Banco de México. p.11

El día 1 de septiembre de 1982 se llevó a cabo la estatización de la banca por decreto presidencial, lo que permitió que el ambiente de incertidumbre que había entre la población fuera menor ya que al abrir los bancos que habían permanecido cerrados por varios días no registraron fuga de depósitos ni desórdenes en las instituciones bancarias.

Con información de Banco de México; Turrent, *“Historia Sintética de la Banca en México”* hace referencia a las medidas implementadas por parte del gobierno en materia de política bancaria:

“Una vez consumada la expropiación de los bancos, se implantaron y estuvieron vigentes hasta finales de noviembre y principios de diciembre ciertas medidas de política bancaria, las cuales fueron de dos tipos: las relativas a la estructura de las tasas de interés y las referentes a la política de tipos de cambio aplicables a las operaciones de los bancos. Por su parte en cuanto a tasas de interés se dispuso que:

1) las tasas sobre nuevos depósitos disminuyeran dos puntos porcentuales por semana durante cinco semanas;

2) el rendimiento anual para los depósitos de ahorro se elevaran de 4 a 20 por ciento;

3) las tasas activas aplicables a los créditos vigentes para empresas productivas se redujeran de una sola vez cinco puntos porcentuales;

4) las tasas aplicables a los créditos por vivienda de interés social se redujeran hasta 23 puntos porcentuales para unificarse en 11 por ciento. En cuanto a los créditos y a los depósitos de la banca denominados en moneda extranjera se acordó lo siguiente: a) a los créditos se les aplicaría el tipo de cambio preferencial de 50 pesos por dólar; b) a los depósitos se les aplicaría el tipo de cambio ordinario de 70 pesos por dólar. Respecto a este último punto, cabe aclarar que cuando se adoptaron estas últimas medidas el tipo de cambio en el mercado libre se ubicaba en 100 pesos por dólar y aún por arriba.²”

Si bien el proceso de estatización de la banca permitió de alguna forma evitar la fuga de capitales, al pasar a ser parte del Estado los bancos no tuvieron una regulación y supervisión bancaria efectiva ya que existió una deficiencia en el otorgamiento de créditos y análisis de riesgo además de un exceso de personal contratado.

“La banca daba créditos especiales con tasas inferiores a las del mercado a empresas propias, produciendo una pérdida en esos créditos, para recuperar esta pérdida el banco aumentaba la tasa de interés por encima de la del mercado a otros, así mismo se le daba crédito a empresas propiedad de los accionistas de la banca mayores a los límites permitidos legalmente establecidos. Otra irregularidad que había eran los complementos salariales sin interés que se brindaba a los altos directivos de la banca.³”

Para el proceso de reprivatización de la banca se realizó una reforma a la Constitución para terminar con la exclusividad estatal en la prestación del servicio público de la banca y crédito, dicha reforma, desincorporaba de los bancos comerciales de propiedad estatal el inicio la formación de grupos financieros por medio del proceso de fusiones,

2. Ibid, p. 18

3. Ibid, p. 19

reduciendo el número de bancos sin incrementar eficiencia ni su productividad dentro del sistema, considerando los errores pasados el gobierno reguló y supervisó a los agentes bancarios evitando que los accionistas formaran parte de las acciones de las empresas. La banca no cumplió con la función de generar financiamiento a la inversión productiva ni ofrecer tasas de depósitos redituables a los ahorradores nacionales.

A consecuencia de esto, los bancos reprivatizados y los que se crearon después recuperaron su libertad operativa y el manejo de su base de accionistas sin interferencia de las autoridades, esto permitió que la reconstitución de los grupos financieros fuera de forma rápida.

El sistema financiero se mantuvo dinámico hasta 1994 año en el que se generó una nueva crisis financiera, entre las causas que la generaron se encuentran:

1. El aumento del gasto gubernamental.
2. La salida de divisas de la cuenta corriente que se vio opacada por la entrada de inversión extranjera (entrado en vigor el TLCAN el primer día del año) representada en la cuenta de capitales.
3. El asesinato de Luis Donaldo Colosio candidato presidencial del PRI, este último hecho vio alterada la situación económica, en los mercados financieros no se hizo esperar la fuga de capitales y las reservas del país fueron a la baja durante todo ese año a medida que la deuda subía drásticamente.

Al final del mandato de Carlos Salinas la situación económica era insostenible el monto de la deuda había excedido el monto de las reservas, y en los primeros días de entrar en funciones el mandato de Ernesto Zedillo se tomó la decisión de devaluar la moneda, ya que el peso lo había hecho un 90 por ciento.

El anuncio de este hecho, se dio el miércoles 20 de diciembre de 1994 a primera hora de la mañana, en una entrevista radiofónica al Secretario de Hacienda, esto permitió que el resto de la semana se diera una nueva fuga de capital en el mercado mexicano sin que el gobierno pudiera hacer algo y empeorando aún más la situación.

En el ámbito social los negocios nacionales que tenían deudas en dólares o que habían importado materiales de Estados Unidos, se vieron afectados llevando a cabo despidos masivos, el desempleo creció lo mismo que la pobreza. Con la finalidad de neutralizar las dificultades que se presentaron, se implementaron programas de apoyo a micro, pequeñas y medidas empresas con adeudos bancarios que fueron avanzando hasta deudores del sector agropecuario.

La crisis afectó a todos los bancos que operaban en ese tiempo en el sistema financiero en distintas magnitudes, para resolver los problemas de liquidez que presentaban los bancos, el Banco de México estableció una ventanilla especial que brindaba el servicio de créditos en dólares, que tuvo la finalidad de evitar que los bancos no cumplieran en el pago de sus deudas adquiridas en dólares.

Por otro lado para solucionar los problemas de solvencia, las autoridades aplicaron los siguientes programas:

1. La capitalización, que consistía en dar crédito a bancos evitando que sus pasivos descendieran del límite establecido.
2. La intervención de los bancos que se encontraban en situación más delicada para procurar su recuperación.
3. Un segundo programa de capitalización que consistía en la compra de cartera vencida que realizó entre 1995 y 1996.

La banca tomó una nueva dirección con el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), permitiendo que los bancos extranjeros tuvieran acceso al mercado nacional, este proceso de apertura del sector bancario se llevó a cabo en tres periodos:

Al primero se le denominó periodo de transición iniciado en enero de 1994 y que concluyó en diciembre de 1999 en este tiempo la participación de los bancos extranjeros en lo individual fue menor o igual al 1.5% del mercado y en cuanto a la participación global fue menor al 6% aumentando hasta llegar al 15% al final del periodo.

Cabe apuntar que en el TLCAN se plasmó un límite de 30% sobre el capital a la participación accionaria que podía tener la banca extranjera en cualquiera de los bancos mexicanos. Estos límites de participación fueron aumentando en el transcurso del tiempo pasando de 30 a 49 por ciento.

En un segundo periodo, varias filiales de bancos del extranjero comenzarían a operar en México y también se intensificaron las adquisiciones de tramos accionarios importantes de los bancos locales.

La tercera fase del proceso de apertura a la participación de la banca del exterior en el mercado mexicano se inició a finales de 1998, liberando con un año de anticipación las restricciones de participación extranjera que debían permanecer vigentes hasta finales de 1999.

Estos han sido los cambios que ha tenido la banca dentro de nuestro país, en donde el juego de ser el intermediario financiero más cercano a la población le ha dado facultades para poder usar los mecanismos de captación y crédito para el beneficio de los mismos, estos actos dieron paso a la creación de la CONDUSEF, el siguiente apartado hace referencia a los lineamientos de los cuales se basa esta Comisión para cumplir su objetivo dentro del Sistema Financiero.

1.3 Normatividad que la rige.

La CONDUSEF es un organismo público descentralizado cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o

contratan un producto o servicio ofrecido por las instituciones financieras que operen dentro del territorio nacional.

La normatividad que rige a la CONDUSEF para realizar sus actividades se encuentra basada principalmente en:

1. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
2. El Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
3. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios De Servicios Financieros.

Al leer el marco normativo en el que se encuentra fundamentada la personalidad de la CONDUSEF se puede establecer que de acuerdo a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, teóricamente tiene lo necesario para que los sucesos que se han presentado a través de la historia reciente en el Sistema Financiero no vuelvan a suceder a través de las atribuciones delegadas por parte del Ejecutivo, en materia de acciones preventivas, en llevar a cabo en distintas áreas programas de orientación y educación financiera y correctivas en la defensa de los usuarios frente a las instituciones financieras y en la emisión de recomendaciones para las mismas.

Sin duda es un papel muy importante el que tiene la CONDUSEF dentro del Sistema Financiero por una parte debe crear conciencia en la toma de decisiones por parte de los usuarios y evitar que las instituciones financieras no tomen ventaja por el bajo conocimiento de sus productos por parte de la población.

En el Estatuto se encuentran plasmadas las funciones de cada una de las distintas áreas existentes en la CONDUSEF, cada una de ellas tiene un peso importante para lograr de manera eficiente la meta de atender, resolver y orientar cada una de las dudas o quejas presentadas ante la misma.

El Reglamento contiene las actividades de supervisión física de parte de la Dirección General de Dictaminación y Supervisión a las Instituciones Financieras que serán coordinadas con la agenda de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), misma que examina que se cumplan los lineamientos para el trato correcto a los usuarios, así como las medidas preventivas y correctivas a tomar respecto de las anomalías que se encuentren en la información presentada por parte de las entidades financieras a los usuarios de sus productos y servicios, todo esto encaminado a que los problemas entre usuarios e instituciones sean reducidos de manera importante.

1. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros fue publicada en el Diario Oficial de la Nación el día 18 enero del año de 1999, su objetivo principal, ordenado en el Artículo 1º es proteger y defender a cada una de las personas que tengan contacto con las instituciones que prestan servicios financieros en el mercado.

“Artículo 1º La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.”

“Artículo 3º Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.”

La CONDUSEF, de acuerdo al Artículo 4º y 5º de la misma ley, es el organismo público y descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios que tiene como finalidad brindar la protección jurídica así como el asesoramiento a la sociedad en materia de servicios financieros además de ser el personaje regulador de las instituciones que ofrecen dichos servicios, e implementar programas sobre educación financiera para la sociedad mexicana.

“Artículo 5º La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.”

En el Título Segundo y su capítulo I en los Artículos 10º y 11º este último en sus fracciones I, II, III, IV y XVII, de esta Ley se hace referencia a las facultades que tiene esta Comisión para dar seguimiento a las quejas interpuestas por los usuarios y dar solución de las mismas, fungir como el intermediario entre las instituciones y los usuarios en los procesos legales, promover los derechos e interés de los usuarios y brindar la orientación a las instituciones sobre las necesidades que existen entre los usuarios.

“Artículo 10° La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.”

“Artículo 11° La Comisión Nacional está facultada para:

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma.

IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley. ...

...

XVII .Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios.”

En el Título Cuarto en su capítulo II en los Artículos 51° y 52° de dicha ley, en relación a informar a los usuarios la CONDUSEF brindar información sobre los servicios financieros que ofrecen las instituciones bancarias, para realizar este trabajo recauda la información necesaria a través de las instituciones.

“Artículo 51° Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.”

“Artículo 52° A efecto de cumplir con el objetivo señalado en el artículo anterior, la Comisión Nacional podrá solicitar a las Instituciones Financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen a los Usuarios.”

En el Título Quinto capítulo I en los Artículos 60°, 61°, 62° y 63° de la misma Ley, con respecto a la conciliación, se muestra a la CONDUSEF como el agente conciliador entre las instituciones y usuarios, además de mostrar la forma en que se deben presentar los componentes de una reclamación.

“Artículo 60° La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.”

“Artículo 61° La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.”

“Artículo 62° La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.”

“Artículo 63° La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. ...”

2. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Considerando el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de Ley de Instituciones de Crédito y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros principalmente, se tiene la necesidad de contar con una nueva estructura orgánica para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que le permita llevar a cabo sus nuevas tareas dentro del sistema financiero. Este estatuto fue creado por aprobación de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mediante el acuerdo CONDUSEF/JG/65/08 del 26 de mayo de 2010.

Los artículos de este Estatuto que permitirán entender de una manera más clara el trabajo de la CONDUSEF son los siguientes:

En EL Título Segundo de las Atribuciones y en su Capítulo IV en el Artículo 14^o fracciones III, VII, VIII, X, XIV. En cada una de estas se hace mención a las acciones que realiza para obtener la información de las Instituciones Financieras, el desarrollo de herramientas que permitan conocer el funcionamiento de los servicios y productos ofrecidos, la orientación a los usuarios para una mejor toma de decisiones, el seguimiento continuo de las tarifas, así como las comisiones que cobran las Instituciones Financieras.

“Artículo 14^o Corresponde a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

...

III. Solicitar a las Instituciones Financieras y a las autoridades correspondientes, la información y documentación necesarias para el ejercicio de sus atribuciones, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley y demás disposiciones legales aplicables.

...

VI.I Desarrollar las herramientas técnico financieras que permitan conocer a los Usuarios las características y funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

VIII. Elaborar el análisis e investigaciones del sector, para el desarrollo de las herramientas de productos financieros, que permitan a la Comisión Nacional proponer estrategias de orientación y asesoramiento a los Usuarios y a las Instituciones Financieras y, en su caso, informar a las autoridades competentes sobre hechos significativos que afecten la desigualdad entre las partes.

...

X. Desarrollar, administrar y actualizar el registro de tarifas de seguros básicos.

...

XIV. Vigilar el comportamiento de las comisiones o cargos máximos y mínimos que cobren las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, por las operaciones y servicios que presten, para darlos a conocer al público en general.

...”

En cuanto a la Educación Financiera en el Artículo 15 en sus fracciones IV, V, VI, X, XIII y XIV del mismo estatuto. Se hace mención al estudio, investigación de las características de los productos y servicios, a la creación de proyectos, además de la elaboración de contenidos educativos en internet y la planeación de eventos masivos para mejorar la educación financiera.

“Artículo 15º Corresponde a la Dirección General de Educación Financiera, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

...

IV. Realizar, coordinar y publicar investigaciones y estudios sobre productos y servicios financieros, educación financiera y protección a los Usuarios.

V. Diseñar e instrumentar propuestas y estrategias que faciliten a la población en general, la comprensión de las características de los servicios y productos financieros que se ofrecen en el mercado.

VI. Desarrollar y, en su caso, coadyuvar junto con otras instituciones públicas y privadas en la realización de acciones y proyectos que contribuyan al fomento de la educación financiera.

...

X. Diseñar y administrar herramientas web que difundan información o contenidos en materia de educación financiera.

...

XII. Elaborar investigaciones, entrevistas, crónicas, reportajes y otros productos periodísticos para la revista “Proteja su Dinero”.

XIV. Planear y coordinar la realización de eventos para difundir y promover la educación financiera entre la población. ...”

Con relación a la supervisión que llevará a cabo la Dirección General de Dictaminación y Supervisión, el Artículo 17º fracciones III, IV, VII y X. determinan los elementos a observar en las visitas a las Instituciones Financieras.

“Artículo 17º Corresponde a la Dirección General de Dictaminación y Supervisión el ejercicio de las siguientes atribuciones:

III. Realizar las visitas de verificación a las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas, conforme al Programa Anual de Supervisión de la Comisión Nacional.

IV. Solicitar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Vigilancia, la realización de visitas de inspección ordinarias y especiales a las Instituciones Financieras, así como el resultado que se obtenga con motivo de dichas visitas.

...

VII. Recabar, durante las visitas de verificación que realice, elementos que sirvan para acreditar hechos, actos u omisiones de los cuales pueda presumirse la violación a disposiciones cuya supervisión se encuentre conferida a la Comisión Nacional.

...

X. Constatar que cada Institución Financiera informe que cuenta con una Unidad Especializada de atención a los Usuarios y con personal adscrito a dicha Unidad Especializada en cada Estado de la República Mexicana donde realice operaciones, para lo cual podrá auxiliarse de las Delegaciones. ...”

El Artículo 18° en sus fracciones I, II, III, VI, XII, XIII del Estatuto Orgánico, Se otorga la autorización a la CONDUSEF para llevar a cabo la recepción, orientación y atención de defensorías, proteger el interés de los usuarios, realizar las gestiones que procedan, asesorar jurídicamente al usuario en los procesos penales que se puedan interponer.

“Artículo 18° Corresponde a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Recibir y atender las solicitudes de defensoría legal, así como de asistencia jurídica en materia penal, que presenten los Usuarios.

II. Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios.

III. Llevar a cabo las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales en defensa de los Usuarios;

...

VI. Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica especializada.

...

XII. Emplear todos los medios legales existentes a fin de lograr el cumplimiento o ejecución de las sentencias que resulten favorables para los Usuarios.

XIII. Brindar asistencia al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados y representantes....”

3. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios De Servicios Financieros.

Creado el 10 de octubre de 2012 por el presidente Felipe Calderón Hinojosa, con el objetivo de regular la supervisión que realiza la Comisión a las distintas Instituciones pertenecientes al Sistema Financiero, este objetivo se encuentra en marcado en el Artículo 1°.

“Artículo 1° El presente Reglamento tiene por objeto regular el ejercicio de la supervisión, inspección y verificación que compete a la Comisión Nacional respecto de las Instituciones Financieras.

La supervisión, a que se refiere el párrafo anterior, comprende el ejercicio de las facultades de vigilancia, prevención y corrección, de conformidad con la Ley y demás disposiciones aplicables.

La inspección se efectuará a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, las cuales se llevarán a cabo por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a petición de la Comisión Nacional, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a ésta.

Asimismo, la verificación se llevará a cabo mediante la práctica de visitas en las instalaciones de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, en términos de lo dispuesto por las leyes respectivas, las cuales serán realizadas por la Comisión Nacional.”

El Artículo 3° hace mención de acuerdo al Estatuto Orgánico que la CONDUSEF será la unidad especializada en realizar las visitas de supervisión y el Artículo 4° menciona que habrá un plan anual de visitas uniforme entre la Comisión y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

“Artículo 3° La Comisión Nacional, a través de las unidades administrativas que determine su Estatuto Orgánico, ejercerá las atribuciones en materia de supervisión, inspección y verificación, según sea el caso, con base en los lineamientos que apruebe su Junta de Gobierno con sujeción al presente Reglamento.”

“Artículo 4° La Comisión Nacional ajustará su programa anual de visitas de inspección, al programa anual que para los mismos efectos elabore la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para lo cual, celebrarán los convenios necesarios para coordinar la práctica y la remisión de los resultados de las mismas.

En caso de ser necesaria la práctica de visitas especiales de inspección, la Comisión Nacional, solicitará a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores apoyo para llevar a

cabo la práctica de las mismas, en términos del Reglamento de Supervisión de esta última.”

Por su parte el Artículo 9º del mismo documento, le brinda a la CONDUSEF la facultad de sancionar a las instituciones que no cumplan con los requerimientos que la Comisión establezca en tiempo y forma.

“Artículo 9º En el supuesto de que la información o documentación presentada a la Comisión Nacional no cumpla con los requisitos de tiempo y forma establecidos en las disposiciones aplicables o en el oficio respectivo, se considerará como no cumplida la obligación de su presentación y, en consecuencia, se procederá a la imposición de las sanciones que correspondan, conforme a la normativa aplicable.”

En su título Cuarto capítulo I en el Artículo 21º la CONDUSEF podrá ordenar medidas preventivas o correctivas a las instituciones Financieras.

En su capítulo en el Artículo 24º se detallan las medidas preventivas que se deberán tomar.

En su capítulo III en el Artículo 25º se detallan las medidas correctivas que se deberán tomar.

“Artículo 21. Derivado del ejercicio de las facultades de vigilancia, verificación e inspección, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras la adopción de medidas preventivas y, en su caso, correctivas, las cuales se llevarán a cabo mediante programas de cumplimiento forzoso.”

“Artículo 24. Las medidas preventivas tendrán por objeto:

I. Modificar los modelos de contratos de adhesión, previamente a la celebración de las operaciones con los Usuarios.

II. Modificar la publicidad y los documentos que vayan a emplear para informar a los Usuarios sobre las operaciones de las Instituciones Financieras, con objeto de ajustarlos a las disposiciones aplicables.

III. Los demás que correspondan, de conformidad con la Ley y la legislación de la materia.”

“Artículo 25. Las medidas correctivas tendrán por objeto:

I. Modificar los contratos de adhesión a fin de adecuarlos a las disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones, hasta en tanto sean modificados.

II. Suspender la publicidad cuando no se ajuste a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y las disposiciones de carácter general emitidas con base en la misma.

III. Modificar los estados de cuenta cuando no reúnan los requisitos establecidos en las leyes de la materia o en las disposiciones de carácter general que de ella emanen.

IV. Suspender la celebración de nuevas operaciones y servicios similares, cuando no se cumpla con la orden de la Comisión Nacional de modificar los estados de cuenta de conformidad con la normativa aplicable. Para proceder a la citada suspensión deberá tratarse de faltas graves y reiteradas y existir el previo acuerdo de los servidores públicos que determine el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional Para efectos de la presente fracción se consideran faltas graves cuando se trate de infracciones que causen daños económicos al Usuario; y reiteradas cuando se hayan cometido faltas del mismo tipo o naturaleza cuya sanción haya quedado firme.

V. Los demás que correspondan, de conformidad con la Ley y la legislación de la materia.”

De estos tres documentos la CONDUSEF se hace presente en el Sistema Financiero, cada uno de ellos se ha mostrado los procesos que realizara para el desempeño de sus acciones, dirigidas a la prevención, orientación y protección de los usuarios de servicios financieros.

1.4 Funciones desempeñadas en el Sistema Financiero Mexicano.

Se ha establecido por medio de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que las funciones a desempeñar por parte de la CONDUSEF son la orientación a los usuarios, esto permitirá una relación más equitativa en lo que corresponde al conocimiento de los instrumentos y mejor toma de decisiones por parte de la población y por otra parte proteger y defender a los usuarios, en el sentido de ser el agente al cual la sociedad podrá acercarse y recibir la protección en caso de existir algún tipo de conflicto con las instituciones financieras.

De manera más concreta y de acuerdo a lo mencionado en el *Diplomado de Cultura Financiera* las funciones que tiene bajo su tutela esta Comisión en el Sistema Financiero son:

“Procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

‘Promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las Instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.’⁴”

4. CONDUSEF. Diplomado de Cultura Financiera. (http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/educacion_financiera/familiar/guia_familiar.pdf), enero de 2013

La CONDUSEF ha implementado una estrategia para realizar las acciones mencionadas en los párrafos anteriores, divididos en dos secciones la Comisión ha establecido la prevención en términos de educación financiera esto es realizar el trabajo necesario en la población mexicana en el cual se concientice, y enseñe los beneficios y desventajas del uso de los distintos productos y servicios financieros ofrecidos por los intermediarios, aun cuando no mantengan una estrecha relación con alguna institución financiera.

A continuación se proporciona la definición que maneja la CONDUSEF sobre la educación financiera:

“La educación financiera es la fuente que proporciona los conocimientos, las habilidades y las actitudes requeridas para adoptar buenas prácticas de administración del dinero en lo que se refiere a los ingresos, gastos, ahorros, préstamos e inversión. Es decir, ésta enseña las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones financieras y lograr un mejor control sobre los riesgos, y así poder alcanzar las metas que permitirán mejorar el bienestar económico de las personas e instituciones.”⁵

La CONDUSEF trabaja en la aplicación de correcciones en la información presentada por parte de los intermediarios en este caso concreto la banca, además de brindar solución a los conflictos entre los usuarios y las instituciones siempre buscando que la relación usuario-institución se lleve a cabo desde su inicio en términos de buen entendimiento y respeto mutuo, dando la razón a quien la tenga.

1.4.1 Funciones preventivas.

En el periodo que abarca la década de los noventa se dio un proceso dinámico en el sistema financiero nacional, se registraron cambios estructurales dentro de las instituciones financieras, por lo que la mayor parte de la atención fue marcada por lo que sucedía en ellas, la visión que tenían los bancos hacia sus clientes fue muy limitada, reinó la desatención total por parte de las instituciones; que no brindaban información suficiente de cuáles eran los beneficios por el uso de los productos, ni las obligaciones en cuanto a las tarifas, costos de los mismos. Y por su parte la orientación y la atención hacia los usuarios fueron nulas.

Las opciones que el cliente tenía para decidir sobre los productos no eran accesibles ni claras, por lo que el escaso conocimiento de los servicios dio como resultado un usuario con incapacidad para defenderse de los actos corruptos de las instituciones financieras. Es en este sentido donde las funciones preventivas de la CONDUSEF dentro del sistema financiero toman su papel protagónico.

Las funciones preventivas tienen como propósito fundamental crear conciencia tanto en las instituciones financieras como en los usuarios, de la necesidad de establecer una sana relación entre ambas partes, creando esquemas que fomenten la cultura financiera, optimicen las prácticas comunes y lo más importante, reduzcan al máximo la posibilidad de conflictos entre usuarios e instituciones.

A continuación se describirán algunas de las acciones preventivas que realiza la CONDUSEF de manera continua durante cada año para cumplir con este compromiso:

- 1) Diplomado en Cultura Financiera.
- 2) Semana Nacional de Educación Financiera.
- 3) Exhibición Itinerante: “finanzas y bienestar; el ciclo de la vida”
- 4) Educación Financiera en tu Empresa.
- 5) Revista “Proteja Su Dinero”
- 6) Guías de Educación Financiera para maestros.
- 7) Guía Familiar de Educación Financiera.
- 8) Campañas Preventivas.
- 9) Página web.
- 10) Simuladores Financieros.
- 11) Cuadros comparativos.

12) Registros Financieros.

1) Diplomado en Cultura Financiera: Se encuentra dividido en cuatro módulos y tiene por objetivo mostrar la estructura del Sistema Financiero, las diferentes instituciones que lo conforman, sus funciones y las atribuciones que tienen, el papel que desempeña, las fuentes legales que sustentan al Sistema y las especificaciones de cada uno de sus integrantes; además se da conocer las operaciones financieras y las características de los principales productos y servicios financieros ofrecidos en nuestro país, también da conocer el entorno legal a través de las principales leyes y la normatividad secundaria que rigen las actividades financieras en México.

En 2007 se creó este Diplomado en forma presencial, y es a partir de 2008 que se transformó a la modalidad E-learning. En el año de 2011 se instrumentó la estrategia de involucrar a todas las Delegaciones de la CONDUSEF en la promoción de este producto educativo, siendo permanente.

2) Semana Nacional de Educación Financiera: Su objetivo principal es el de concientizar a niños, jóvenes y público en general sobre la importancia que tiene Educación Financiera para mejorar el bienestar personal y familiar. Se ha realizado desde el año 2008 para mejorar la Educación Financiera.

3) Exhibición Itinerante: “Finanzas y bienestar; el ciclo de la vida” Esta exhibición se creó en el año 2009, cuenta con siete estaciones con juegos interactivos, cuyo objetivo es ser una herramienta efectiva para difundir los conceptos sobre finanzas personales.

4) Educación Financiera en tu Empresa: Se creó en el año 2010, es una estrategia en la cual se difunden contenidos sobre finanzas personales dentro de las instituciones públicas y empresas privadas, Las empresas e instituciones interesadas pueden comunicarse a la Dirección General de Educación Financiera para relajar esta actividad en la empresa.

5) Revista: “Proteja Su Dinero” Producto por el cual se promueve la Educación Financiera, es publicada de manera mensual, dentro de ella se puede encontrar información, consejos y herramientas que permitan tomar decisiones más acertadas sobre el buen uso y manejo de su dinero.

6) Guías de Educación Financiera para maestros: Son dirigidos para profesores de primaria y secundaria, son instrumentos sencillos que permiten transmitir al alumnado conceptos básicos sobre instrumentos financieros.

7) Guía Familiar de Educación Financiera: Dirigido a los padres de familia con el objetivo de presentar temas útiles sobre como presupuestar los gastos, ahorros e inversiones familiares para lo cual se implementaron trípticos, guías, historietas, carteles, folletos y volantes sobre los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado.

8) Campañas Preventivas: Con el fin de proporcionar información oportuna a la población sobre el uso adecuado en los diferentes productos y servicios financieros CONDUSEF instrumentó campañas preventivas. En esta acción resalta la campaña denominada “¡QUE NO TE PESQUEN!”, cuyo objetivo fue concientizar a los usuarios sobre las medidas básicas de seguridad que deben tomar al usar sus tarjetas de crédito y débito, así como las herramientas que ofrecen los bancos para prevenir fraudes.

9) Página web.- www.condusef.gob.mx el sitio es consultado por diferentes tipos de público, en él se utiliza un lenguaje sencillo, claro y enfocado a las necesidades de la gente, permite realizar trámites y localizar información de manera rápida y sencilla.

10) Simuladores Financieros.- Se inició desarrollando simuladores de los productos crediticios más utilizados por los usuarios: Automotriz, Tarjetas de Crédito, Hipotecario Tasa fija, Hipotecario INFONAVIT y REMESAMEX; posteriormente se han incorporado Ahorro, Fondos de Inversión, Pagos mínimos, Presupuesto Familiar, Personal y de Nómina, Seguros de Gastos Médicos Mayores y Seguro de Automóvil. El objetivo de cada una de estas herramientas es el poder comparar las diferentes alternativas de productos y servicios que brindan las instituciones financieras, todos ellos los encuentras dentro de la página web.

11) Cuadros comparativos.- Dicha herramienta se encuentra en la página web y permite a los usuarios consultar y comparar costos, tasas de interés, comisiones y rendimientos, entre otros, de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado. Esto fomenta la transparencia y la difusión de información relacionada con los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

12) Registros Financieros.- Esta herramienta permite consultar los registros a través de la página web para conocer la información corporativa, contratos de adhesión y comisiones que llevan a cabo las Instituciones Financieras.

Los Registros que cuenta la CONDUSEF son:

SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

DITUE: Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios.

RESBA: Registro de Tarifas de los Seguros Básicos Estandarizados.

RECA: Registro de Contratos de Adhesión.

RECO: Registro de Comisiones de Sofomes ENR.

REUS: Registro Público de Usuarios que no deseen información publicitaria de productos y servicios financieros.

Las acciones preventivas que realiza la CONDUSEF están preparadas para todas las edades y clases sociales, se puede encontrar acciones enfocadas a personas que

mantiene una relación estrecha con el Sistema Financiero, y otras que son básicas en el crecimiento de la vida cotidiana de las personas.

Con estas acciones se espera que la población mexicana se vea beneficiada al adquirir mayor conocimiento sobre el buen manejo de sus finanzas personales y esperando se refleje en la disminución de conflictos entre usuarios e instituciones presentados ante la CONDUSEF.

1.3.2 Funciones correctivas.

De acuerdo a lo ya mencionado sobre la situación experimentada por los usuarios en tiempos recientes y al compromiso que tiene la CONDUSEF ante los usuarios de productos y servicios financieros, ya no solo de prevenir, la siguiente función a desempeñar es la de corrección.

Las acciones correctivas que lleva a cabo la CONDUSEF son aquellas referentes a los procesos de atención de quejas de los usuarios así como la evaluación de la información sobre los productos y servicios para emitir recomendaciones a las instituciones financieras, todo ello fundamentado en el Artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Esta función de corrección se puede dividir en dos fases, en la primera la CONDUSEF realiza el proceso de atención y solución a las reclamaciones presentadas por parte de los usuarios, en este proceso existen cinco acciones presentadas por la Comisión: 1) Asesoría Técnica y Jurídica, 2) Conciliación, 3) Arbitraje, 4) Dictamen Técnico y 5) Defensoría Legal. En la segunda la CONDUSEF realiza recomendaciones a las Instituciones.

Es justamente de estas acciones de corrección donde se tomará el número de controversias generadas por los usuarios ante la Comisión, para conocer cuál ha sido la actuación de la CONDUSEF dentro de las actividades realizadas por la banca múltiple, así como si se han puesto en marcha las recomendaciones que hechas por la misma lo que podrá reflejarse en el número de controversias al finalizar de cada año.

En los siguientes párrafos se explicará en que consiste el proceso de atención a las reclamaciones y el proceso de recomendaciones.

Proceso de atención y solución de reclamaciones:

- 1) Asesoría Técnica y Jurídica.
- 2) Conciliación.
- 3) Arbitraje.
- 4) Dictamen Técnico.
- 5) Defensoría Legal.

1) Asesoría Técnica y Jurídica: Durante esta etapa el usuario tiene el primer contacto con la CONDUSEF, la información se puede brindar de manera personal, escrita, telefónica, vía internet y a través del Centro de Atención Telefónica a nivel nacional; se pretende que de manera sencilla las Unidades Especializadas (UNES) resuelvan la problemática del usuario y estas mismas realizan una gestión amigable e inmediata con las Instituciones.

2) Conciliación: Ésta etapa surge de la manifestación expresa y por escrito del usuario que asiste a ser asesorado. Se desarrolla de forma presencial con la asistencia del quejoso como del representante legal de la institución financiera involucrada, las partes deben presentar información relacionada con la reclamación.

En este paso sin importar el acuerdo al que se llegue la CONDUSEF ordena la existencia de la Reserva Técnica por el monto reclamado a la Institución Financiera, previendo que de no llegar a un acuerdo procederá a turnar el caso a un procedimiento arbitral o dictamen y hasta la defensoría legal.

3) Arbitraje: Para realizar esta etapa es necesaria la exposición de los hechos en que el actor funde su petición, narrando los acontecimientos con claridad y precisión amparándose en alguna documentación. El objetivo de esta etapa es valorar jurídicamente las controversias surgidas entre usuarios y prestadores de servicios financieros para determinar quien asiste la razón.

4) Dictamen Técnico: Esta etapa tiene como finalidad que el usuario haga valer sus derechos e intereses ante los Tribunales competentes por medio de una valoración técnico-jurídica del asunto. Este proceso solo se realiza en las oficinas centrales.

5) Defensoría Legal: Se proporciona un abogado al usuario por parte de la CONDUSEF o bien por el Instituto de Defensoría Pública de manera gratuita, para que tramite su asunto ante los tribunales, para ello debe contar con las siguientes características: elementos suficientes para una defensa adecuada y no contar con los recursos económicos necesarios para contratar los servicios de un abogado particular.

Proceso de evaluación de información y emisión de recomendaciones:

La CONDUSEF ha implementado una gama de criterios y lineamientos en cuanto a contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad utilizada por las instituciones para ofrecer sus productos y servicios.

El área especializada en la emisión de recomendaciones se ve apoyada por estos lineamientos y criterios, llevando a cabo una revisión detallada de la información recibida, de cada institución financiera y de esta se elaboran recomendaciones; para mejorar los productos y servicios que ofrecen.

La CONDUSEF ha desarrollado el calificador de información de productos financieros, con la finalidad de mantener informada a la población sobre la calidad de los datos

proporcionados por las instituciones, esto debido a que son las mismas las que pueden aceptar el sujetarse o no a dichas recomendaciones realizadas por la CONDUSEF.

Es en estas acciones donde la CONDUSEF realiza las funciones que han sido en marcadas en su normatividad, la primera parte de estas acciones correctivas expresan la de protección de manera personal que la Comisión realiza a favor de los usuarios, de este proceso es el que dará conocimiento de que tantos procesos han sido favorables o desfavorables, el porcentaje de participación de cada uno de ellos en las acciones realizadas por la CONDUSEF.

El proceso de emisión de recomendaciones también tiene como objetivo que la información presentada sea lo más clara para evitar un mayor número de quejas y orientaciones, además si estas recomendaciones realizadas no son acatadas puede existir una sanción por parte de la Comisión mostrando un lado las estricto para el mejoramiento la información.

Los párrafos anteriores han permitido establecer una visión más detallada del proceso de prevención en donde se ha desarrollado un vasto número de acciones con la finalidad de tener una población mejor preparada en la toma de decisiones al usar productos y servicios financieros, mientras que en el proceso de corrección la Comisión hace valer su papel de protección a los usuarios estableciendo una serie de lineamientos para emitir una solución a favor o en contra de acuerdo a las evidencias presentadas. En el siguiente apartado hace referencia a la importancia de la CONDUSEF de acuerdo a lo descrito párrafos anteriores.

1.4 Relevancia.

De acuerdo a los sucesos recientes en la historia de nuestro país la importancia que tiene la CONDUSEF dentro del sistema financiero en los siguientes párrafos se hace mención a la relevancia que tiene esta Comisión dentro de distintos puntos como son el descuido hacia los usuarios, la equidad entre usuarios e instituciones financieras y por último el rumbo que tomará de acuerdo a declaraciones hechas por el nuevo presidente:

Se divide de la siguiente manera:

- A) Descuido hacia los usuarios.
- B) Equidad entre usuarios e instituciones financieras.
- C) Declaraciones de parte de la CONDUSEF.

A) Descuido hacia los usuarios:

Esto se refiere a que las Instituciones Financieras ya no pueden tener en segundo plano o en un descuido total a los usuarios de sus productos y servicios como lo fue en el pasado, ya que ahora la CONDUSEF es el agente que brinda información a la población, si es que esta no es proporcionada adecuadamente por parte de las instituciones.

La CONDUSEF es la encargada de examinar que la información presentada sea correcta, veraz y que cumpla con los lineamientos establecidos, además de ser el supervisor a través de las visitas realizadas a las instituciones con el fin de examinar que cuenten con unidades especializadas para atender a los usuarios de sus productos, verificando que sean claras, honestas y adecuadas las actividades realizadas dentro del sistema financiero.

B) Equidad entre usuarios e Instituciones Financieras:

Los procesos que se han dado para la apertura comercial en nuestro país en particular todos los sucesos relacionados a la banca, se establecieron para el beneficio de dichas instituciones es por ello que la creación de la CONDUSEF se ve marcada como el proceso de ayuda para la población

La trascendencia de esta Comisión es fomentar la educación financiera ya que al abrirse paso en estos tiempos nuevos productos y servicios ofrecidos es necesario brindar las habilidades y herramientas necesarias en la toma de decisiones por parte de los usuarios, es por ello que realiza una gran cantidad de actividades y genera instrumentos informativos impresos y en línea para tener ese acercamiento con la población, ofreciendo la equidad de información entre oferentes y demandantes.

La Comisión tiene el importante papel de asesorar a las personas que tienen contacto con Instituciones Financieras, diluyendo las dudas que puedan existir y por otra parte brindándoles varias opciones para elegir lo que más les conviene para el bienestar de sus finanzas.

La protección brindada a los usuarios demuestra su importancia, ya que ahora se ve el respaldo de una autoridad para atender las quejas y dar solución a los problemas que injustamente o por desconocimiento de parte de los usuarios han contraído con alguna Institución, por medio de ayuda jurídica especializada. Además esa protección también se ve realizada al imponer sanciones por los actos existentes o persistentes que son desleales por parte de las Instituciones.

C) Declaraciones del nuevo presidente

Con información del nuevo Presidente de la CONDUSEF Mario DiCostanzo sobre el rumbo que llevará la Comisión de acuerdo a la relevancia de esta en el sistema financiero, expreso lo siguiente:

“La Comisión debe trabajar para todos⁶”

6. *El Economista*. “En la CONDUSEF estamos del lado de la gente”.
(<http://sectorsofom.blogspot.mx/2013/02/en-la-condusef-estamos-del-lado-de-la.html>), febrero de 2013.

Lo que deja a la vista que se busca ampliar el panorama de recepción de personas y no solo tener mayor contacto con personas de cierto grado socioeconómico, la CONDUSEF fue creada para proteger y defender los derechos e intereses de todos los usuarios, sin importar cuál sea su posición económica.

Además de esta declaración el nuevo presidente establece la postura de la CONDUSEF en la relación entre bancos y usuarios, las palabras que representante utilizó fueron las siguientes:

“Estamos del lado de la gente, no de los bancos”⁷

Hace notar el compromiso con la población que tiene una relación con alguna institución además de que este comentario hace referencia a las críticas que había recibido la Comisión que daban por entendido que esta se encontraba con cierto grado a favor de los bancos en la administración pasada.

En otra entrevista al Vicepresidente Técnico Luis Fabre Pruneda, se le cuestionó sobre el comportamiento de los despachos de cobranza, las cláusulas abusivas y el cobro de créditos vía nómina, tres aspectos importantes que hoy día viven los usuarios de productos y servicios financieros.

Al respecto comentó: “Es un tema en el que estamos trabajando para determinar cuándo sí se puede y cuándo no (aplicar acciones de cobranza). Todo es cuestión de conocimiento, por desgracia la gente no lee sus contratos, cuando firma, puede existir una cláusula en la que se diga que si se tiene una cuenta de depósito en el banco y no se paga la tarjeta de crédito se puede tomar de su cuenta de depósito.

“Lo que pasa es que no lo leemos”⁷

Hay otros temas en el ámbito de protección, como es el de cláusulas abusivas, hemos hecho público que hemos detectado en los contratos algunas de éstas contra el usuario, nosotros tendremos la facultad de modificarlas y se puede llegar a considerar ilegal y no aplicarse, esto esperamos que pueda hacerse antes de que termine el primer semestre. Hay bancos que se alejan de lo que se considera una sana práctica por parte de las instituciones, por ejemplo, cierta discriminación a una persona discapacitada o por alguna condición de vida, o por su vestimenta conlleva a un maltrato en alguna sucursal o bien no la consideran apta para un crédito.

En el panorama general de esta entrevista, podemos observar el papel que la CONDUSEF pretende desarrollar dentro de la banca, puesto que ha sido necesario que evolucione y preste atención a todas las malas prácticas que busca regular, es por esto que un análisis completo de los resultados brindados por este organismo, puede ser útil con el fin de mejorar sus acciones.

7. *Ibid.* (<http://sectorsofom.blogspot.mx/2013/02/en-la-condusef-estamos-del-lado-de-la.html>), febrero de 2013.

CAPÍTULO 2. COMPORTAMIENTO DE LA BANCA MÚLTIPLE DURANTE EL PERIODO 2007 - 2011.

2.1.1 Actividades de la banca dentro del Sistema Financiero Mexicano.

De acuerdo al estudio que se realiza sobre la participación de la CONDUSEF en las actividades de la Banca Múltiple, en este apartado además de dar una visión general del Sistema Financiero se da una explicación más detallada sobre la banca, que es, cuáles son sus funciones, que productos y servicios ofrece y el número de bancos en operación entre los años 2007-2011.

De acuerdo a la definición que maneja la Comisión Nacional Bancaria y de Valores la banca comercial es la siguiente:

“Se denomina así a las instituciones de crédito autorizadas por el Gobierno Federal para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos, destinados a mantener en operación las actividades económicas. Por estas transacciones de captación y financiamiento, la banca comercial establece tasas de interés activas y pasivas.”⁸

Las funciones que realiza de acuerdo con el Banco de México son:

Captación de recursos esta se da por medio de diversos tipos de productos que atraen el ahorro y la inversión de la población en general que pagan una tasa de interés pasiva.

Colocación es el servicio de crédito a personas físicas o morales que necesitan recursos y que cumplen con los requisitos para recibir este servicio y que deben pagar un tasa de interés activa.

Los productos de captación con los que trabaja la banca comercial son las cuentas de cheques, cuentas de inversión y las cuentas de ahorro, a estos productos la banca paga un porcentaje medido por una tasa de interés pasiva.

Los productos de colocación son la tarjeta de crédito, crédito hipotecario, crédito automotriz, crédito personal y crédito de nómina, estos productos son los que permiten que la banca sea beneficiada ya que esta cobra un porcentaje de dinero que es medido por la tasa de interés activa.

En cuanto a los servicios que presta se pueden encontrar fideicomisos, mandatos o comisiones, avalúos, recaudación y pagos por cuenta de clientes, cobranzas sobre el país, cajas de seguridad y la venta de giros y órdenes de pago. Esta es la visión que se puede tener de la banca en cuanto a productos y servicios, ahora se da a conocer el número de bancos que han estado en funcionamiento en el periodo de

8. Banco de México. *Sistema Financiero* (<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>), febrero de 2013.

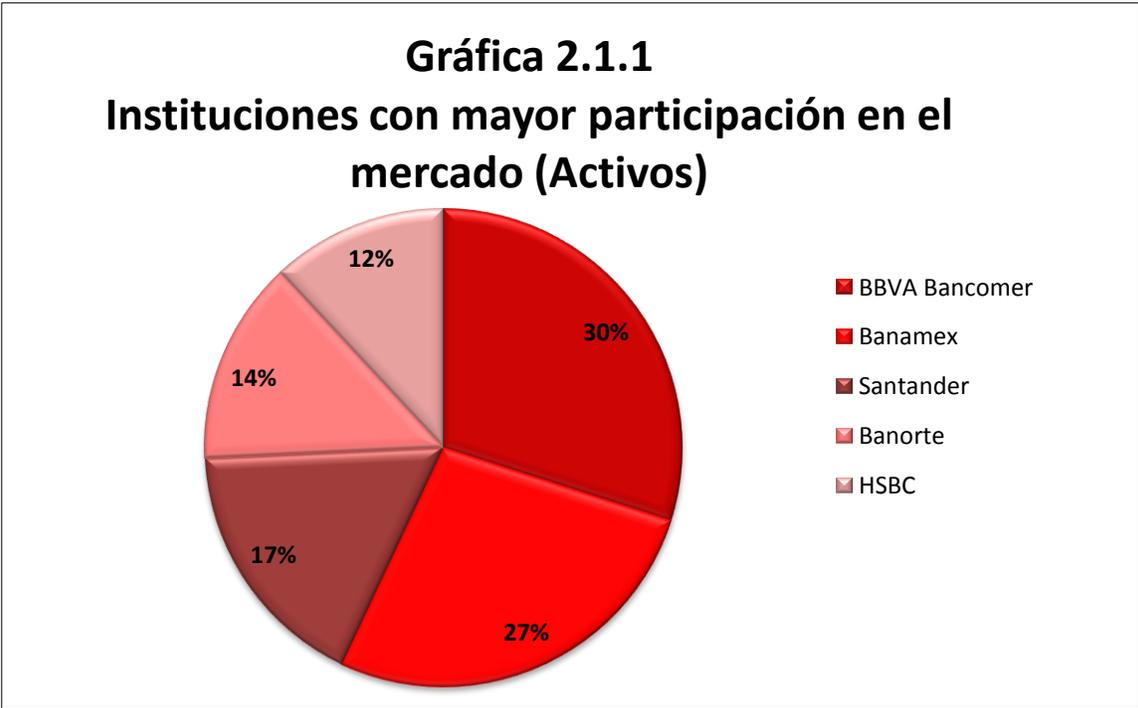
estudio, con ello se puede conocer cuál es el grado de presencia en la población mexicana y más adelante se notara si tiene una relación entre las instituciones con mayor cantidad de controversias presentadas ante la CONDUSEF.

Para el año 2007 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tenía autorizados cuarenta bancos, para el año 2008 estaban autorizados cuarenta y tres, en el año 2009 también tenían la autorización cuarenta y tres bancos, pero en este año se realiza una fusión y otro deja de operar lo que da como resultado final cuarenta y uno, en 2010 se mantiene los mismos bancos que el año anterior, por último en el año 2011 la Comisión autoriza la participación de un nuevo banco que da resultado en cuarenta y dos instituciones de banca múltiple en operaciones a lo largo y ancho del país.

Cuadro 2.1.1					
México Número de Bancos por año, 2007- 2011					
Año	2007	2008	2009	2010	2011
Numero de bancos	40	43	41	41	42

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBV.

A continuación se muestra la gráfica 2.1.2 en la cual se puede observar los cinco bancos con mayor participación en el mercado de acuerdo al porcentaje de activos que manejan durante el mismo periodo:



Fuente: Elaboración propia con datos de Boletines Estadísticos Trimestrales, 2007-2011. Banca Múltiple, CNBV.

2.2 Ingresos por comisiones.

Gran parte de los ingresos de la banca provienen del cobro de comisiones, es por ello que es de suma relevancia conocer de qué tipo de estas se ha beneficiado la banca, ya que han existido a lo largo de estos años de estudio comisiones que no deberían tener un costo para el usuario lo que ha derivado en quejas por parte de los mismos ante la CONDUSEF.

De acuerdo con información presentada por parte de la CONDUSEF en su manual denominado ABC de Educación Financiera⁹ y con la definición que el Banco de México proporciona en el glosario de términos y definiciones, se realiza una definición más detallada sobre el término comisiones.

Las comisiones son el precio de un servicio, son cuotas que los usuarios de productos y servicios bancarios deben pagar a las instituciones, estas son de dos tipos comisiones por un monto que pueden ser fijas o como un porcentaje de una operación y por periodicidad que pueden ser por una vez de manera anual o por cada operación que se llega a realizar. El precio de las comisiones es libre es decir los bancos pueden poner los importes que mejor les parezca y solo en algunos casos contados estos importes han sido limitados por parte de las autoridades.

Los criterios que utilizan los bancos para determinar el precio de las comisiones van desde el tipo de cuenta, el medio utilizado ya sea cajero, internet, ventanilla o teléfono, hasta el lugar que se utiliza para realizar las operaciones, ya sea instalación propia o de otro banco; así los bancos establecen la comisión de acuerdo a la relación entre las características del producto o servicio. Por ello, los bancos no cobran comisiones por ciertos servicios como los retiros en cajeros propios o la emisión de cierto número de cheques, pero este beneficio para los usuarios que ocupan estos servicios se recuperan mediante cobros más elevados en otros, esto significa que las pérdidas consecuencia de una actividad se compensan con las ganancias obtenidas en otra.

Entre las principales comisiones cobradas por cuentas de ahorro en el periodo de estudio son por no mantener el saldo promedio mínimo mensual requerido y reposición de tarjeta por robo o extravió.

En cuanto al manejo de cheques se cobran en tres segmentos:

1. Comisiones por uso de cuenta: Se cobran comisiones por cheque librado, intento de sobregiro por cheque devuelto en ventanilla y cheque de otro banco depositado en la cuenta del cliente y devuelto.
2. Comisiones en banco por internet: Se cobra comisión por cuota mensual por uso de internet, traspasos entre cuentas propias banco (propias y a terceros), emisión orden de pago (traspaso) mismo día, interbancaria (SPEI) cualquier monto y emisión orden de pago (traspaso) interbancaria o interbancaria programada (CECOBAN)

9. CONDUSEF. *ABC de la educación financiera*. (http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat_difusion/abc_09.pdf), marzo de 2013.

3. Comisiones en banco por teléfono: Se cobran comisiones por emisión orden de pago (traspaso) mismo día, interbancaria (SPEI) cualquier monto, emisión orden de pago (traspaso) interbancaria o interbancaria programada (CECOBAN) y solicitar estado de cuenta adicional.

Por su parte, la comisión que se cobra para la cuenta de nómina sólo es una referente a la reposición de la tarjeta. Las comisiones que se cobran por uso de cajeros automáticos son por consulta de saldos y por retiro de efectivo en moneda nacional.

Las principales comisiones cobradas en el manejo de tarjetas de crédito son comisión por apertura, por anualidad, por reposición de tarjeta por robo o extravío, por aclaración impropcedente y por disposición de efectivo en cajero automático.

Para los bancos de mayor tamaño y los bancos filiales de bancos extranjeros las comisiones de donde obtienen mayor cantidad de ingresos provienen del uso de la tarjeta de crédito mientras que para los bancos asociados con a centros comerciales así como para los medianos el mayor ingreso por comisiones se da en la apertura de cuentas y manejo de las mismas.

De acuerdo al aumento en las operaciones realizadas por el uso de los distintos productos ofrecidos los ingresos por comisiones cobradas por los bancos aumentaron en un 14.6% en el año 2007 con respecto al año anterior, de acuerdo a los saldos el aumento de las comisiones cobradas en millones de pesos fue de 12,305 más que ingresaron en 2007 a las ganancias de la banca comercial.

Para el año 2008 los ingresos provenientes del cobro de comisiones se vieron disminuidos cerca del 3.7%, en términos monetarios estos ingresos fueron 610 millones más que un año atrás, esto debido a la inminente crisis en los Estados Unidos que afecto el comportamiento de las actividades económicas dentro de nuestro país así como la reducción de los ingresos por remesas, para este año los principales ingresos por comisiones siguieron perteneciendo al uso de la tarjeta de crédito y débito y al manejo de cuenta.

En 2009 debido a la crisis que había comenzado un año antes el entorno económico dentro del país fue desfavorable las actividades económicas se vieron mermadas por factores internacionales además se sumó el brote del virus de influenza A(H1N1), con respecto a la actividad en los bancos se destaca que la demanda de créditos por parte de las personas y empresas tuvo una contracción, de igual forma el otorgamiento de estos por parte de los bancos fue más controlado debido a la implementación de políticas de rigidez más fuertes que años pasados, la parte más afectada en el financiamiento por parte de la banca fue en el crédito otorgado de por medio de tarjetas; esto dio como resultado que los ingresos por comisiones disminuyeran si se toma en cuenta el uso de tarjetas de crédito como de débito, estos ingresos aumentaron tan solo un 0.4% con respecto al año anterior.

Para el año 2010 el proceso de reactivación económica fue encaminada en gran parte por un mayor nivel de empleos, otro componente que tuvo un mejoramiento fueron los ingresos por remesas si bien estos niveles fueron menores a los que hubo antes de la crisis esto ayudo activar la economía, esa mejoramiento permitió que el financiamiento al consumo por parte de la banca también se reactivara, de acuerdo al uso de tarjetas de crédito y débito los ingresos por comisiones tuvieron un aumento del 3.3% con respecto a 2009.

El año 2011 los ingresos por comisiones de acuerdo al uso de tarjeta de crédito y débito tuvieron un aumento del 8.8% al compararse con un año antes este crecimiento se dio gracias a la trayectoria positiva que mostro la economía nacional y el financiamiento por parte de la banca siguió recuperándose y creciendo respectivamente.

2.3 Cartera de consumo y crédito al consumo.

El estudio de la cartera de crédito total se realiza por que esta tiene los componentes que utiliza la banca para relacionarse con las personas físicas o morales en el proceso de financiamiento, en este caso enfocado más hacia el crédito al consumo que es otorgado por medio de tarjetas de crédito y que es sin duda uno de los principales elementos de por el cual los usuarios se acercan a la CONDUSEF ya sea para la orientación que permite una mejor toma de decisiones o interponer una queja del mismo producto.

Cuadro 2.3.1 Cartera Total por tipo de Crédito, 2011		
Tipo de crédito	Saldo a dic 2011 (mdp)	% de participación
Actividad empresarial	1,142,789.60	46.4
Consumo	496,144.30	20.1
Vivienda	412,206.30	16.7
Entidades gubernamentales	341,183.00	13.9
Entidades financieras	70,059.60	2.8
Total	2,462,383	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2011, Banca Múltiple, CNBV.

Para el año 2011 fue presentada la cartera total por tipo de crédito como aparece en la tabla superior, la participación del crédito al consumo tuvo un mejoramiento al pasar de 18.8% en 2010 a 20.1% en 2011, en estos años este segmento se estableció como el segundo más importante en la cartera total.

El desglose de la cartera del crédito al consumo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.3.2		
Cartera de Crédito al consumo por segmentos, 2011		
Segmentos	Saldo a dic 2011 (mdp)	% de participación
Tarjeta de Crédito	240,433.70	48.5
Personales	171,446.20	34.6
Crédito Automotriz	61,186.50	12.3
Otros Créditos al Consumo	16,873.10	3.4
ABCD	6,204.90	1.3
Cartera Total al Consumo	496,144.40	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2011, Banca Múltiple, CNBV.

El saldo de la cartera de crédito al consumo con respecto al año 2010 presentó un crecimiento del 23.9%, la participación del crédito por tarjeta de crédito de nueva cuenta tuvo una reducción al pasar de 53.3% a 48.5%, los seis bancos más grandes tuvieron una participación de 91.5%, esta caída que presenta el crédito por tarjeta en gran medida fue por la cancelación de estas, por la rigidez para otorgarlas y el aumento en la colocación de créditos personales y de nómina.

El índice de morosidad (IMOR) en el crédito al consumo en la tarjeta de crédito presentó una trayectoria descendente como se había notado desde 2010, este fue de 4.8% en 2011, resultado del cambio en la forma de financiar por parte de la banca que dio prioridad mayor a los créditos personales y de nómina.

Cuadro 2.3.3		
Cartera Total por tipo de Crédito, 2010		
Tipo de crédito	Saldo a dic 2010 (mdp)	% de participación
Actividad empresarial	983,211.10	46.2
Consumo	400,486.90	18.8
Vivienda	362,260.50	17.0
Entidades gubernamentales	313,093.90	14.7
Entidades financieras	68,201.80	3.2
Total	2,127,254	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2010, Banca Múltiple, CNBV.

La tabla presentada arriba demuestra la cartera total por tipo de crédito en el año 2010, al comparar la participación del crédito al consumo con los años anteriores se observa una tendencia a la baja, en comparación con 2009 este rubro tuvo una caída de 1.9%, menor que la presentada entre 2009 y 2008, esto fue a que hubo un mejoramiento en la economía nacional en la creación de empleos.

El desglose de la cartera del crédito al consumo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.3.4		
Cartera de Crédito al consumo por segmentos, 2010		
Segmentos	Saldo a dic 2010 (mdp)	% de participación
Tarjeta de Crédito	213,596.40	53.3
Personales	114,646.60	28.6
Crédito Automotriz	54,316.70	13.6
Otros Créditos al Consumo	10,024.80	2.5
ABCD	7,902.50	2.0
Cartera Total al Consumo	400,487.00	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2010, Banca Múltiple, CNBV.

En 2010 hubo un mejoramiento del 3.3% en el saldo de la cartera de crédito al consumo con respecto al presentado en 2009, en cuanto la participación de crédito brindado por medio de la tarjeta de crédito tuvo una reducción al pasar de 58.7 a 53.3 por ciento respectivamente, y la participación de parte de los seis bancos más grandes permaneció en 92% como el año anterior. Cabe destacar que la desaceleración del crédito al consumo en tarjetas de crédito se inició antes de que se manifestaran de manera clara en nuestro país los primeros efectos de la crisis internacional y que en dos años atrás el rubro de operaciones de arrendamiento capitalizable se mantuvo en ceros así que en el año 2010 el crédito automotriz tomo su lugar, además que por segundo año consecutivo la participación de los créditos personales fue en aumento.

El índice de morosidad en el crédito al consumo en la tarjeta de crédito presentó una disminución con respecto al año anterior, este fue de 5.3% al finalizar el año 2010, esto como resultado de las estrategias seguidas por la banca para reducir el riesgo de incumplimiento, la reducción en el otorgamiento de nuevas tarjetas a personas sin antecedentes crediticios y un leve mejoramiento de la actividad económica en el país.

Cuadro 2.3.5		
Cartera Total por tipo de Crédito, 2009		
Tipo de crédito	Saldo a dic 2009 (mdp)	% de participación
Actividad empresarial	935,146.40	47.5
Consumo	387,408.00	19.7
Vivienda	333,257.00	16.9
Entidades gubernamentales	244,223.60	12.4
Entidades financieras	68,425.30	3.5
Total	1,968,460	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2009, Banca Múltiple, CNBV.

En 2009 fue presentada de esta forma la cartera total por tipo crédito, en este año al comparar el comportamiento de la participación del crédito al consumo con el año previo se observa que este apartado tuvo una caída de 5.5% esta reducción puede ser el resultado de las medidas de rigidez más fuertes implementadas por parte de la banca en el otorgamiento de financiamiento.

El desglose de la cartera del crédito al consumo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.3.6		
Cartera de Crédito al consumo por segmentos, 2009		
Segmentos	Saldo a dic 2009 (mdp)	% de participación
Tarjeta de Crédito	227,397.00	58.7
Personales	93,961.80	24.3
ABCD	56,818.70	14.7
Otros Créditos al Consumo	9,230.50	2.4
Operaciones de Arrendamiento Capitalizable	0	0
Cartera Total al Consumo	387,408.00	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2009, Banca Múltiple, CNBV.

En 2009 el saldo de la cartera de crédito al consumo tuvo una pérdida de 24.3%, de igual forma la participación del crédito al consumo cayó un 7.5%, los principales bancos representaban el 92% de este mercado, si bien estos se mantuvieron la proporción de activos en el financiamiento por tarjeta de crédito ha sido a la baja mientras que los créditos personales comienzan a tener una participación más activa.

El índice de morosidad en el crédito al consumo en la tarjeta de crédito continuó la tendencia al alza observada en los últimos años para alcanzar un nivel de 8.7% a finales de 2009. La probabilidad de incumplir en el pago del crédito al consumo aumentó para todos los grupos de bancos grandes y medianos, no así en las filiales que representa solamente el 2.8% de ese mercado, esta morosidad se incrementó por la pérdida de empleo derivada de la crisis que atravesaba la economía.

Cuadro 2.3.7		
Cartera Total por tipo de Crédito, 2008		
Tipo de crédito	Saldo a dic 2008 (mdp)	% de participación
Actividad empresarial	875,588.00	46.7
Consumo	472,862.00	25.2
Vivienda	285,542.00	15.2
Entidades gubernamentales	157,033.00	8.4
Entidades financieras	83,779.00	4.5
Total	1,874,804	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral a diciembre 2008*, Banca Múltiple, CNBV.

Para el año 2008 la cartera de crédito total quedó registrada como aparece en la tabla superior, de nueva cuenta el crédito al consumo se situó en segundo lugar comparado con el año anterior, además presenta una caída de 2.5% esto debido a las condiciones que se presentaron en la economía mundial como ya se ha explicado anteriormente.

El desglose de la cartera del crédito al consumo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.3.8		
Cartera de Crédito al consumo por segmentos, 2008		
Segmentos	Saldo a dic 2008 (mdp)	% de participación
Tarjeta de Crédito	300,228.00	63.5
Personales	101,129.00	21.4
ABCD	63,792.00	13.5
Otros Créditos al Consumo	7,713.00	1.6
Operaciones de Arrendamiento Capitalizable	0	0
Cartera Total al Consumo	472,862.00	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral a diciembre 2008*, Banca Múltiple, CNBV.

La banca múltiple permaneció como el principal intermediario financiero en el crédito al consumo en el año 2008, el otorgamiento de créditos por medio de la tarjeta de crédito estableció un 63.5% de participación del total de la cartera de crédito, la participación de

los bancos más grandes del país en este rubro de fue del 91.6%, hubo un aumento del 0.2% y 3.9% respectivamente al compararlo con lo establecido un año atrás.

El índice de morosidad(IMOR)de la cartera de crédito al consumo fue en aumento como en 2007, este indicador a finales de diciembre de 2008 se elevó 3.6% quedando en 9.42%. En este mismo año el saldo del crédito al consumo tuvo una reducción del 5.7% y el apartado referente a la tarjeta de crédito tuvo una mínima pérdida del 0.08% permaneciendo casi constante el saldo destinado al financiamiento por tarjeta crédito.

La evolución del índice de morosidad en las tarjetas de crédito tiene una estrecha relación con la situación financiera del acreditado. Sin embargo, el crédito otorgado a de este medio se caracteriza por ser de corto plazo, a tasas de interés elevadas y revolvente.

El mayor uso de la línea de crédito, el aumento de usuarios de tarjetas que no liquidan la totalidad de su deuda en el mismo mes en que lo ejercieron se relacionó con una situación financiera más vulnerable por parte de las personas elevando este indicador.

Cuadro 2.3.9		
Cartera Total por tipo de Crédito, 2007		
Tipo de crédito	Saldo a dic 2007 (mdp)	% de participación
Actividad empresarial	696,529.00	41.0
Consumo	470,861.20	27.7
Vivienda	273,951.00	16.1
Entidades gubernamentales	171,994.70	10.1
Entidades financieras	84,290.60	5
Total	1,697,627	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral a diciembre 2007, Banca Múltiple, CNBV.*

De esta manera quedo conformada la cartera total en el año 2007, cabe destacar que el crédito al consumo no represento el primer lugar en el porcentaje de partición total, pero sin duda es sumamente importante al tener una ventaja entre 10 y 22 puntos porcentuales a los distintos rubros por debajo de este.

El desglose de la cartera del crédito al consumo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.3.10		
Cartera de Crédito al consumo por segmentos, 2007		
Segmentos	Saldo a dic 2007 (mdp)	% de participación
Tarjeta de Crédito	299,963.90	63.3
Personales	101,002.90	21.3
ABCD	67,216.60	14.2
Otros Créditos al Consumo	5,623.80	1.2
Oper. de Arrend. Capitalizable	116.1	0
Cartera Total al Consumo	473,923.30	100

Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2007, Banca Múltiple, CNBV.

La banca múltiple fue el principal intermediario financiero que otorgó crédito al consumo, en diciembre de 2007 su cartera total de crédito al consumo tuvo una participación de 91.8% en el mercado. Al examinar la cartera de crédito al consumo de 2007 el crédito otorgado por medio de tarjetas es el principal rubro con un 63% de este porcentaje la participación que tuvieron los principales bancos en el país represento un 87.7%, en tanto que el resto de los bancos medianos y pequeños represento el 12.3% restante.

Con los datos que se encuentran dentro de la tabla se estableció el IMOR de la cartera de crédito al consumo fue de 5.8% mostrando un aumento en la morosidad en el crédito al consumo 1.4% más que un año antes.

La cartera vencida al consumo tuvo como mayor participante a las tarjetas de crédito con un 74.9%, este deterioro de la cartera del crédito a través de tarjetas fue por el otorgamiento de líneas de crédito a personas sin antecedentes crediticios y esto dio como resultado que en las sociedades de información crediticia aumentara el número de personas con un registro negativo en la base de datos.

En el año 2007 se observó un aumento en el costo del crédito al consumo brindado por parte de la banca este se delimita por medio del rango de dispersión del Costo Anual Total (CAT) de tarjetas de crédito basado a partir del CAT máximo y mínimo de un conjunto de tarjetas de crédito en los últimos meses del año, por su parte en el segundo semestre de 2007 se observó un incremento en el costo del crédito a través de tarjetas débito.

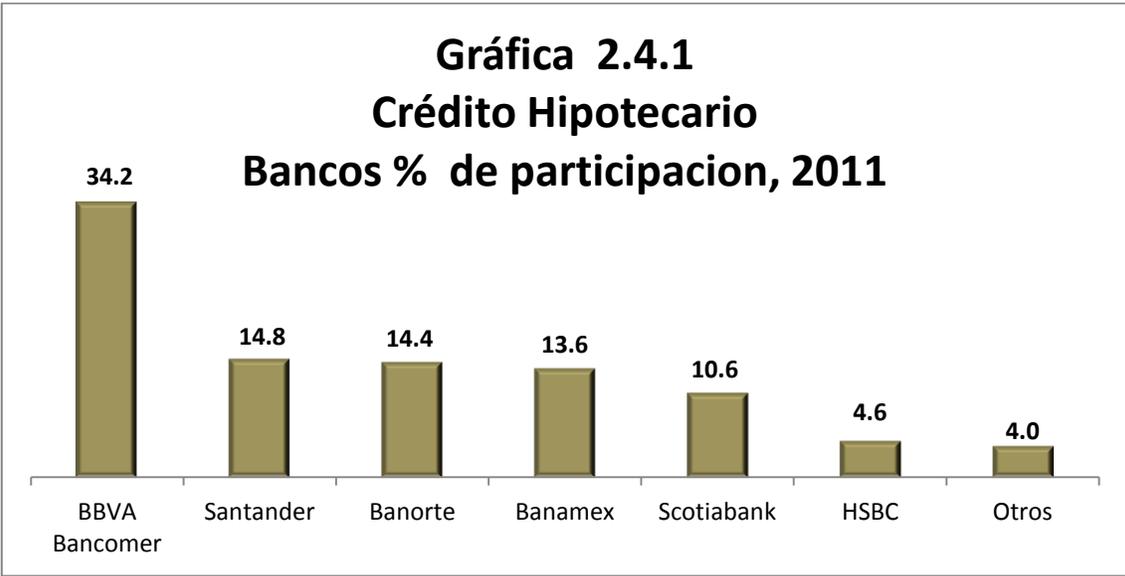
2.4 Crédito a la Vivienda.

El crédito a la vivienda o los créditos hipotecarios son productos que la banca ofrece a la población, es de relevancia en este estudio tener un panorama más amplio de la participación de este producto ya que en los últimos años este ha tenido un incremento en

la participación dentro de la cartera de crédito, se han dado las condiciones a la banca para poder ofrecer de manera más fácil este tipo de créditos, lo que puede llevar un mayor número de quejas por parte de los usuarios por la falta de conocimientos en esta materia o por escasa claridad en la información al contratar este producto.

El crédito a la vivienda en 2011 tuvo una participación del 16.7% del total de la cartera por tipo de crédito, al comparar esta participación con años anteriores se establece que es constante ya que se mantiene entre 16% y 17%, con respecto al año anterior se vio disminuido en un 0.3%. El IMOR se mantuvo en 3.6% al igual que el número de créditos con saldos vigentes y vencidos reportaron 97% y 3% respectivamente como el año 2010.

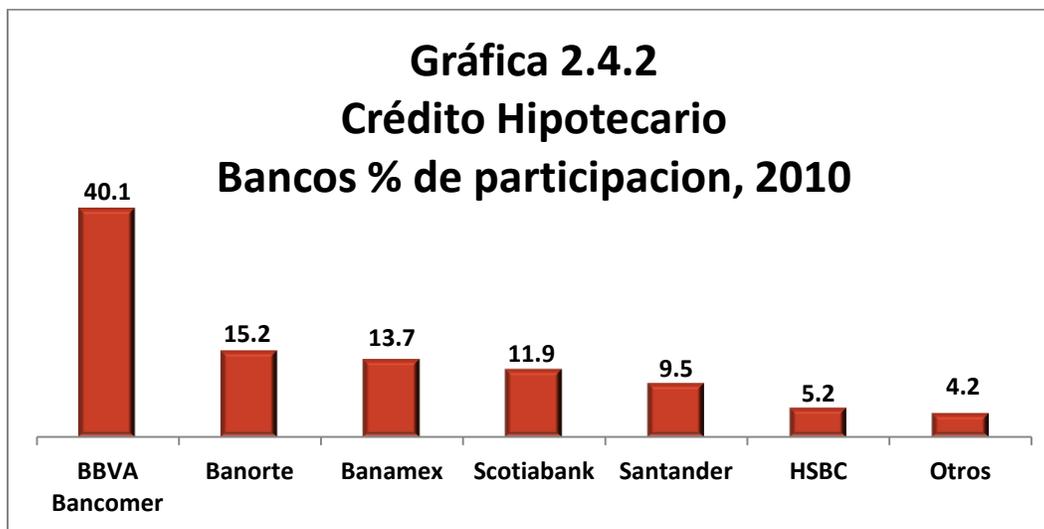
El crédito hipotecario bancario continuó mostrando un crecimiento impulsado por los bancos de mayor tamaño con una participación global de 92.1% entre ellos cuenta con un catálogo de 53 productos ofrecidos al público, en esta participación se observó una caída de la participación de BBVA Bancomer, así como una mayor actividad por parte de Santander, en la siguiente gráfica se puede observar cómo han cambiado las posiciones entre estos bancos con respecto al año anterior.



Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2011, Banca Múltiple, CNBV.

De acuerdo a las estadísticas manejadas en el año 2010 la participación del crédito a la vivienda en la cartera total del crédito ofrecido por la banca múltiple fue de 17% al compararse con el porcentaje de participación del mismo rubro un año antes se observó, que este mantuvo el mismo crecimiento, este proceso se dio por la reactivación del crédito al consumo y por la cautela de los bancos en el otorgamiento de este tipo de crédito. El índice de morosidad disminuyó a 3.6%, en lo que respecta a la situación de los créditos el 97% se mantuvo sin problemas permaneciendo vigente mientras que un 3% presentaba saldos vencidos.

Al igual que en 2009, 41 bancos tenían autorización para realizar operaciones, de los cuales 20 prestaron este tipo de financiamiento, se mantuvo como en años atrás la relevancia en el mercado de los seis principales bancos que concentran un 95.8% del total, cabe destacar el número de productos que ofrecieron fue BBVA Bancomer 6, Banorte 4, Banamex 8, Scotiabank 14, Santander 10 y HSBC 3, respectivamente el primero de estos contó con un 40%, mientras que Scotiabank que ofrece alrededor de 14 cuenta con un 11% de la cartera, demostrando el mejor posicionamiento del primero en este segmento de la cartera de crédito, a continuación se presenta la gráfica donde aparece la participación de los principales bancos.

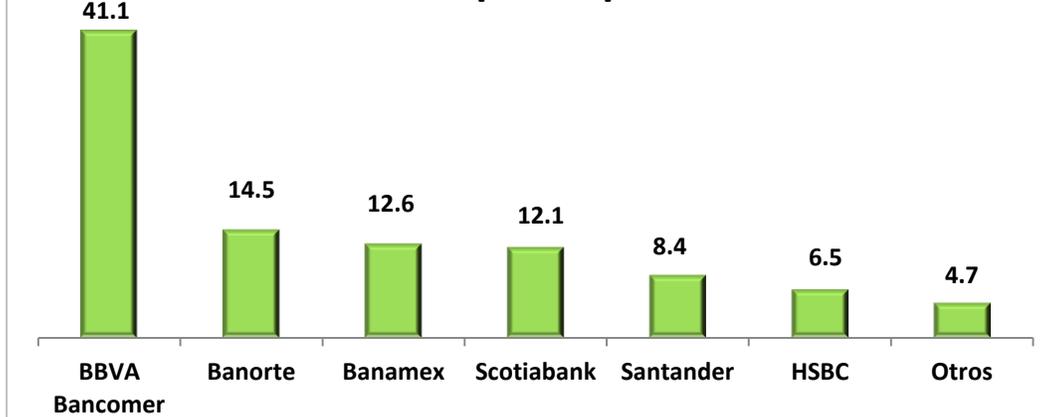


Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2010, Banca Múltiple, CNBV.

Para el año 2009 el crédito a la vivienda tuvo un porcentaje de participación de 16.9% en el total de la cartera de crédito, al comparar con un año atrás este mostro una mejoría de 1.7%, como resultado de una mayor participación por parte de los bancos en este tipo de crédito y una reducción en el relacionado al consumo. El IMOR presentado al finalizar el año fue de 4.6%, este indicador tuvo una tendencia a la alza con respecto a años anteriores, se puede clasificar como un segmento que no presenta problemas en los saldos de los créditos otorgados ya que el 95% se mantuvo vigente y solo un 5% presentaba créditos con saldos vencidos.

De 41 bancos autorizados para operar 20 destinaron parte de sus activos para este tipo de crédito entre la participación de los bancos, los principales 6 son los que mantienen el 95% del mercado, destacando el papel del banco BBVA Bancomer con un 41.1% de total, esto se puede observar en la siguiente gráfica.

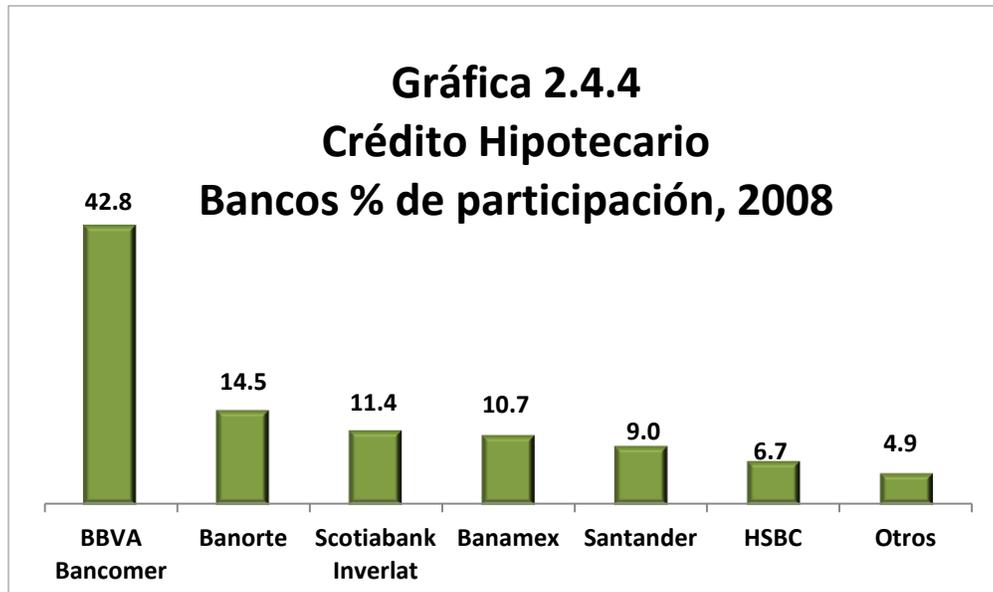
Gráfica 2.4.3 Crédito Hipotecario Bancos % de participación, 2009



Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2009, Banca Múltiple, CNBV.

En el año 2008 el saldo que la banca destino el crédito a la vivienda registro un caída cerca de 1% al pasar de 16.1% a 15.2% con respecto al año 2007, este debilitamiento se dio por la crisis financiera que atravesó la economía internacional y que tuvo sus repercusiones dentro de nuestro país. El IMOR que tuvo en este año fue de 3.5% mostrando una tendencia a la alza, esto debido a la dura situación en los hogares en este año impidiendo el cumplimiento de sus obligaciones.

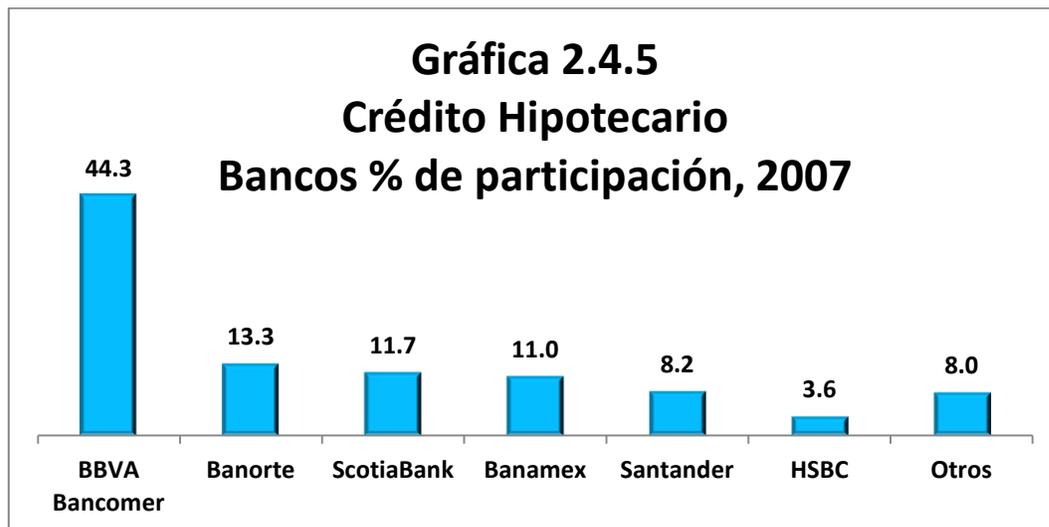
En cuanto a la participación de los principales bancos se destaca que el banco BBVA Bancomer siguió en primer lugar con el 42.8% del total del saldo, los siguientes cuatro bancos se mantuvieron constantes y es de destacar que el banco HSBC tuvo un auge de 3.1% en este tipo de crédito al pasar de 3.6% a 6.7% de participación comparado con un año atrás.



Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2008, Banca Múltiple, CNBV.

En el año 2007 este tipo de crédito tuvo una participación de 16.1% del total de la cartera de crédito, que al compararla con el año anterior manifestó una reducción de 0.8%, fue el segundo instrumento que la banca utilizó dentro de la población después del crédito al consumo, el índice de morosidad que presentó en ese año fue del 3.1% siendo más elevado en 0.4% con respecto a 2006.

De acuerdo a los saldos presentados por instituciones de los cuarenta bancos autorizados por la CNBV durante 2007, dieciséis brindaban este producto pero seis de ellos son los que concentraron el 92% del total, sin embargo es BBVA Bancomer la institución que tuvo cerca del 45% de la participación total en el mercado en el siguiente cuadro se puede observar esta relación en el porcentaje de participación:



Fuente: Elaboración propia con datos del *Boletín Estadístico Trimestral* a diciembre 2007, Banca Múltiple, CNBV.

El crédito a la vivienda ha presentado un ritmo constante en la participación que tiene en la cartera de crédito total al compararla con el crédito al consumo, como se ha mencionado este ritmo constante ha sido por la mayor participación por parte de los bancos en este segmento y una reducción en el consumo, en particular colaboración del banco BBVA Bancomer que se consolidó como el principal agente otorgante de este financiamiento.

2.5 Tarjetas de Crédito y Débito.

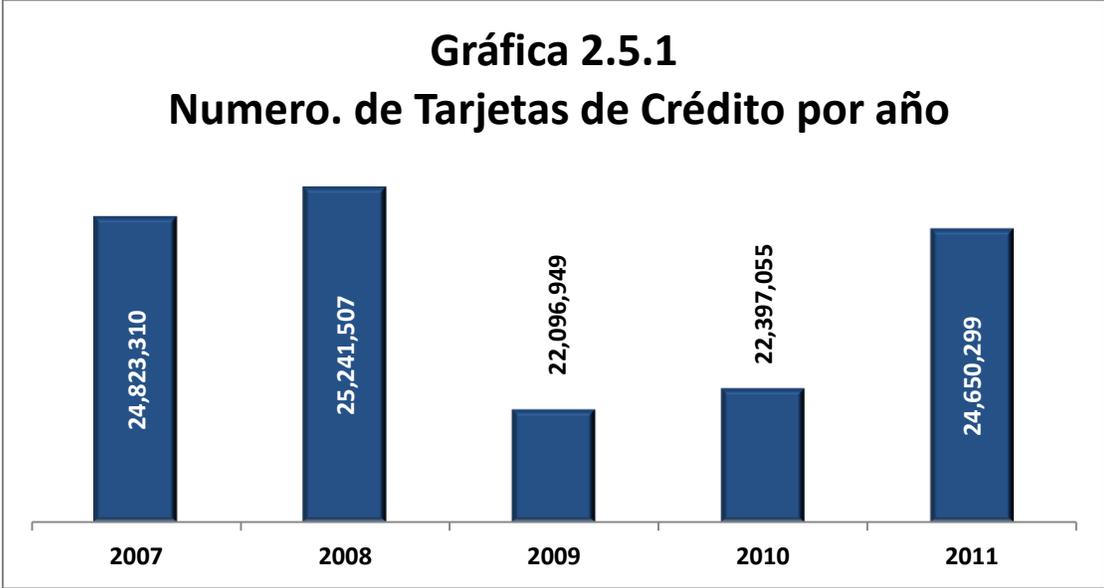
Como se ha estudiado la manera más sencilla de relacionarse de por parte de los bancos en el otorgamiento de créditos es por medio de las tarjetas tanto de crédito como de débito en la cuentas de ahorro o cuentas de nómina, y es de esta relación donde el papel de la CONDUSEF en la orientación o protección a los usuarios toma un papel relevante, en este apartado se hace un análisis sobre el comportamiento de estos instrumentos.

La definición que maneja Banxico con respecto a estos dos instrumentos es la siguiente:

“Tarjeta de crédito es el medio de disposición de recursos, asociado o que se emite al amparo de un contrato de crédito”

“Tarjeta de débito es el medio de disposición de depósitos a la vista e instrumentos de pago de los bancos. Dichas tarjetas pueden utilizarse para: a) obtener recursos en ventanilla en las oficinas de la institución; b) obtener recursos a través de equipos y sistemas automatizados, y c) disponer de efectivo y/o adquirir bienes y servicios en negocios afiliados¹⁰.”

A continuación se muestran dos graficas con el número de tarjetas por año de una perteneciente a crédito y la siguiente a débito:



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema de pago de bajo valor, Banxico.

10. Banco de México. *Glosario de Términos* (<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html>) Julio 2013



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema de pago de bajo valor, Banxico.

En el año 2011 de acuerdo a la información presentada ante Banxico el número de tarjetas de crédito emitidas tuvo un crecimiento de 10.1% comparado con el año anterior, esto es 2,253,244 de tarjetas nuevas, la utilización de estas también tuvo un aumento de 11.5% en el mismo periodo. Con datos de la CNBV los principales bancos con el mayor número de tarjetas en forma descendente fueron BBVA Bancomer 33.2%, Banamex 21.1%, Santander 18.1%, BanCoppel 7.5%, Banorte 5.6% y HSBC 4.7%, representaban el 90.4% del total.

En la división de tarjetas clásicas Banorte presentó el CAT más bajo de 18.47% mientras que BanCoppel manejo el más elevado con 88.33%, en el segmento oro Inbursa tuvo un CAT de 25.48% y Santander de 71.33% por último en platino BBVA Bancomer manejo el menor con 17.42% e INVEX el mayor con 73.99 por ciento.

El proceso por parte de las tarjetas de débito en este mismo año también registro un aumento del 13.9% con respecto de 2010, fueron 10 millones de tarjetas más en 2011, el número de tarjetas utilizadas tuvo un crecimiento de 11.2%, el total de operaciones con estas en cajeros automáticos fue de 353,186,316. En lo que corresponde al porcentaje de participación por número de tarjetas por banco, BBVA Bancomer ocupa el primer lugar con 28.7%, seguido por Banco Azteca con 11.6%, Banorte con 11.5%, HSBC 9.6%, Santander 8.7% y BanCoppel con 8.2%, estos seis representan el 78% mientras que otros quince tenían el 12% del total del mercado.

El año 2010 con los datos proporcionados por Banxico demuestran que el crecimiento del número de tarjetas emitidas al finalizar el año fue 1.4% que un año atrás, no así el uso de los plásticos ya que este cayó 4.0% en el mismo periodo, la cantidad de operaciones realizadas con tarjetas de crédito en cajeros automáticos de igual forma presento una contracción del 12.4%, en términos de pesos la caída en fue de 1,603 millones de pesos, el uso de este instrumento en las terminales punto de venta(TPVs) representó un

aumento de 11.9%, el banco con mayor cantidad de plásticos en el mercado fue BBVA Bancomer con más de 9 millones y el menor fue Banca Mifel con 917 mil.

Las tarjetas de débito tuvieron un mejor desempeño al mostrar un crecimiento del 23.6% en el número de plásticos emitidos, así mismo el uso de estas también tuvo un aumento con respecto del año anterior en 11.4% en cuanto al uso en cajeros y TPVs registro crecimiento por 4.7% y 29.7% respectivamente, así como en las tarjetas de crédito BBVA Bancomer con más de 19 millones también es el principal banco en la colocación de tarjetas de débito y por su parte CIBanco manejó 2,750.

Se destaca que en este periodo continuó consolidándose el mayor número de operaciones en TPV con tarjetas de débito en relación con las realizadas con tarjetas de crédito, este desempeño, está asociado con el aumento en el número de tarjetas de débito y la disminución simultánea en el número de tarjetas de crédito.

El año 2009 se caracterizó por las condiciones adversas de la economía a nivel internacional, es por ello que en este año en lo que respecta a las tarjetas de crédito se vio afectado el número de emisiones de estas, al compararse con el año 2008 se dio una reducción de 12.5%, de igual forma el uso de este medio tuvo una reducción en 10.1%. El comportamiento de las tarjetas de débito mostró una caída de 6.8% y 5.8% en el número de plásticos emitidos como en el uso de estos respectivamente.

Desde el año 2008 el uso de las tarjetas de crédito en cajeros presentó una reducción de 3,789,525 para 2009 siguió esta contracción que fue de 3,269,671, por su parte el uso de las tarjetas de débito manifestó un aumento de 3,611,302 esta cantidad fue menor que un año atrás pero fue en aumento aun con las condiciones adversas vividas en 2009, el uso en TPVs con tarjetas de crédito cayó 1.5%, mientras que con el plástico de débito fue 12% mayor.

En este año la participación de los bancos de mayor en operación dentro del sistema en el número de tarjetas de crédito y débito por institución fue de 86.4% y 74.4% para cada uno de estos instrumentos, el banco BBVA Bancomer tiene mayor participación mientras que Scotiabank es el intermediario con menos participación en ambos segmentos.

Para 2008 la emisión de tarjetas de crédito se vio afectada por la crisis que estalló en el segundo semestre del año, de acuerdo a los datos de Banxico esta emisión presentó un aumento de 1.7%, pero el uso de estas si se vio mermado en 5.2%, el número de operaciones en cajeros presentó una grave caída al pasar de 13,925,461 a 10,135,936; estableciendo una pérdida de 5,376 millones de pesos, en cuanto a las operaciones hechas con este instrumento en TPVs después de haber tenido un aumento de 15.6% un año antes, para 2008 se redujo en 1.7 por ciento.

El cuanto a la colocación de tarjetas de crédito los cinco principales bancos son BBVA Bancomer 43.1%, Banamex 22.9%, Santander 9.7%, HSBC 4.5% y Banorte 3.8%. Para las tarjetas de débito esta participación es la siguiente BBVA Bancomer 20.2%, Banco Azteca 17.7%, Banorte 14.1%, HSBC 13% y Santander 9.5 por ciento.

El panorama en cuanto a tarjeta de débito fue diferente, ya que en este año la emisión de estas mostró un auge de 9.8%, mientras que el uso que se hizo en el mismo periodo fue de 16.6%, las operaciones en cajeros fueron 15,532,421 más, mientras que en las TPVs se realizaron 19,631,419 operaciones más que en 2007.

El número de tarjetas emitidas en el año 2007 con respecto al 2006 presentó un crecimiento de 16.2%, en este mismo periodo las tarjetas utilizadas manifestaron un aumento del 9.6%, las operaciones realizadas con estas en los cajeros automáticos también presentó ligero aumento de 4.1% lo que representó 1,673 millones de pesos más a través de estos movimientos, los movimientos realizados en TPVs pasaron de 86,169,877 en 2006 a 99,572,353 representando un crecimiento de 15.6% al realizar la comparación.

Por otra parte la emisión de tarjetas de débito ese año fue poco significativo ya que solo hubo un aumento de 0.3% esto es poco más de 131 mil más que el año anterior, no así el uso de este medio tuvo un aumento de 12.1% en el mismo periodo, así el uso de estas en los cajeros fue 12.4% mientras que en las operaciones a por medio de las TPVs fue de 24.3% expresado en números se realizaron alrededor de 20 millones de operaciones más en 2007 que en 2006.

La tarjeta de débito ha comenzado a tener un papel importante dentro de los usuarios, este instrumento presentó un crecimiento sostenido entre 2007 y 2011, si bien en los años de crisis fue moderado el auge se mantuvo, mientras en el periodo de estudio la emisión de tarjetas de crédito presentó disminuciones importantes entre el año 2009 y 2010, en 2011 retomó un auge pero al compararse con 2007 y 2008 aun es menor, han sido notables las diferencias en el uso de ambos instrumentos, esto se pudo derivarse además de las condiciones económicas a un mejor conocimiento de estas herramientas por parte de la población.

2.6 Situación de los hogares.

Se ha examinado el comportamiento de los distintos instrumentos ofrecidos por parte de la banca múltiple a la población y como han sido sus variaciones en cada uno de estos, en este apartado se pretende dar un panorama de la situación que presentaron los usuarios y que tan importante ha sido la participación de estos con las instituciones para que esa relación pueda terminar en un abuso por parte del banco y sea presentada una queja ante la CONDUSEF.

Para el análisis de este apartado se tomó información de parte de la CNBV así como del Banco de México que se presenta el uso de distintos instrumentos por parte de la población.

El crédito a los hogares creció durante 2011 debido al mejor comportamiento del crédito al consumo. El aumento presentado por parte de este segmento a finales de 2011 fue de 19.7% que al compararse con el año anterior que había sido de 1.6% tuvo un mejoramiento importante, este crecimiento del crédito otorgado a los hogares en gran parte fue consecuencia por el aumento en el número de créditos de nómina.

Este tipo de crédito que fue mayormente demandado por parte de los usuarios debido a que presentó costos más bajos respecto a otros instrumentos como pudieron ser los créditos personales o las tarjetas de crédito, además que fue el instrumento de crédito que las instituciones bancarias promovieron más ya que al estar estrechamente relacionado con el salario que percibe el trabajador, expresó un menor riesgo de incumplimiento de pago, menor que los otros instrumentos de crédito.

En lo que respecta al segmento de tarjetas de crédito en posesión de la gente como se ha descrito en párrafos anteriores registró una recuperación importante, contribuyendo así a la expansión general del crédito al consumo para las familias, por su parte el incumplimiento de pago por parte de las personas que se ve reflejado en el índice de morosidad fue menor como también se ha explicado en el estudio de la cartera de crédito.

En el primer semestre de 2010 el crédito a los hogares presentó reducciones importantes en el crédito al consumo con un valor de 5.4%, en lo que respecta al crédito a la vivienda también mostró una reducción de 0.6% siendo esta mucho menor que la presentada para el crédito al consumo. La situación financiera de los hogares mostró un mejoramiento a partir del segundo semestre con respecto al año anterior esto después de presentar en varios meses una contracción, esto se debió al proceso que introdujeron los bancos para el saneamiento de la cartera de consumo con la finalidad de que se viera mejorada la calidad de sus carteras, además sobre salen los mayores niveles de empleo en la economía nacional.

El segmento de tarjetas de crédito en posesión de la gente tuvo un mejoramiento leve de 1% con respecto a 2009 lo que permitió que un número pequeño pero significativo de familias pudieran contar con algún tipo de financiamiento por parte de la banca así a la expansión general del crédito al consumo para las familias, por su parte el incumplimiento de pago por parte de las personas que se ve reflejado en el índice de morosidad fue menor como también se ha explicado en el estudio de la cartera de crédito, el incumplimiento de parte de los hogares en el pago del servicio de crédito ese año fue de 5.3 por ciento.

Las familias que tuvieron acceso al financiamiento para la adquisición o mejora de un inmueble se mantuvo constante en este periodo cabe destacar que el riesgo de incumplir en el pago de este tipo de crédito fue de 3.6 reflejando un mejor comportamiento que un año atrás.

La contracción del financiamiento que recibieron los hogares se en el año 2009 fue basado en varios factores, de los cuales destacaron por un lado, los bajos niveles del índice de confianza de los consumidores, el aumento en el nivel de desempleo y el poco crecimiento en los salarios percibidos por la población, han contribuido a la reducción en la demanda de crédito por parte de los hogares; por otro el aumento del índice de morosidad en el crédito al consumo y la entrada en vigor en agosto de los cambios en la regulación de provisiones para los créditos revolventes, han hecho que los bancos restrinjan el otorgamiento de créditos.

El crédito total al consumo para los hogares continuó mostrando una tendencia a la baja en su crecimiento, destaca en ese año que la mayor parte del crédito fue otorgada a través de tarjetas de crédito y que a su vez estas han tenido una reducción en el número de tarjetas estas que se encuentran vigentes; debido a la cancelación de este producto el uso de este instrumento por parte de los hogares ha tendido a disminuir, si bien para 2008 el uso de este instrumento tuvo una reducción de 5.2% para 2009 esta caída fue de 10.1 por ciento.

El porcentaje de créditos que presentaron problemas en el cumplimiento de pagos por parte de los hogares fue de 9.6%, lo que represento cerca del 10% del total de la cartera de crédito al consumo, este incremento tiene relación con factores que han impactado negativamente la capacidad de pago de la deuda por parte de los hogares, como fue la reducción de la actividad económica, la contracción del empleo y la reducción de las remesas familiares.

En 2008 el crecimiento del crédito a los hogares registró una caída importante, como consecuencia de las condiciones más restrictivas por parte de los bancos en el otorgamiento de créditos, así como el notorio escenario de un mayor riesgo del crédito de este tipo y el aumento en los niveles de morosidad. Por parte de los usuarios esta reducción se vio manifestada por la caída en los salarios percibidos por los usuarios y el deterioro de la confianza del consumidor han afectado la demanda de créditos.

El comportamiento de los usuarios de tarjetas observado durante 2008 permite ver que tuvo lugar un deterioro en la situación financiera de los usuarios de tarjetas, la proporción utilizada de las líneas de crédito cayó 5.2% durante 2008, el porcentaje de créditos con pagos vencidos en 2008 fue de 19.4%, aunado a esto se suma la situación en los créditos para adquisición de vivienda presentó una de 1% todo esto debido a la situación de crisis que comenzaba a ser estragos en la economía nacional.

En 2007 el financiamiento al sector privado especialmente el crédito a los hogares, destacó el crédito proveniente de la banca múltiple, para este año el nivel de endeudamiento por parte de las personas mostró un incremento gradual, esto si se compara con el nivel de acceso al crédito al consumo o vivienda que fue mayor a años anteriores.

Con información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores expresa lo siguiente con respecto conocer el mayor acceso al crédito.

“Un indicador del mayor acceso de los hogares al mercado de crédito durante 2007 es el número de expedientes de personas físicas en el Buró de crédito con algún adeudo crediticio. Este indicador paso de 27.6 millones en diciembre de 2006 a 32.5 en diciembre de 2007.”¹¹

11. Comisión Nacional Bancaria. *Boletín Estadístico de Banca Múltiple* Diciembre 2007, (<http://portafoliodeinformacion.cnbv.gob.mx/Paginas/default.aspx>), julio de 2013.

El endeudamiento de los hogares en el crédito por medio de las tarjetas de crédito fue el que presentó un mayor porcentaje en cartera vencida del 100% este crédito tuvo el 74.9%, seguido por los créditos personales con 13.9%, el crecimiento del incumplimiento de pago por parte de los usuarios se debió al incremento un mayor endeudamiento por parte de hogares que ya contaban con acceso al crédito como por la entrada de nuevos participantes en el mercado.

El comportamiento por parte de los hogares se ha visto mermado en cuando al uso de instrumentos como lo son la tarjeta de crédito o los créditos hipotecarios, la situación económica dentro del país también ha sido afectada en el periodo de estudio por una disminución de las actividades productivas, y sin lugar a dudas la relación de la economía nacional con la estadounidense ha tenido mucha importancia en este proceso de crisis, mostrando la vulnerabilidad de las familias frente al pago de las obligaciones que han adquirido.

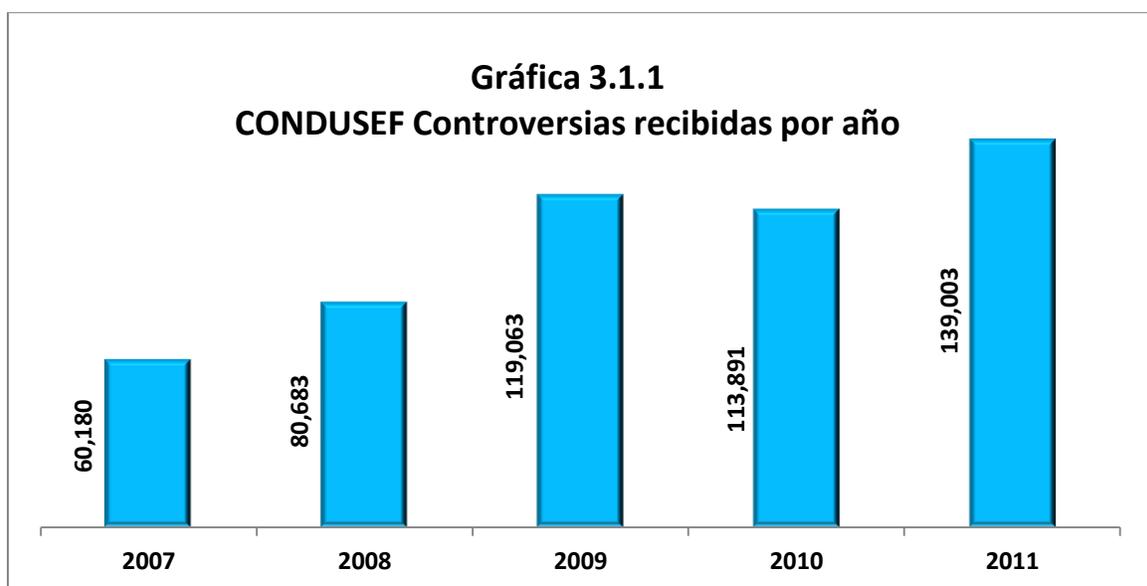
Con lo antes descrito, de acuerdo a la situación de los usuarios, así como el análisis sobre las tarjetas de crédito y débito, el conocimiento del proceso que ha llevado la cartera de crédito y el cobro de comisiones en el siguiente capítulo se presentan los cuadros con el número de controversias generadas, en dichas cifras se podrá observar cual es la relación de los bancos con los usuarios y como ha sido el comportamiento de la Comisión en el resultado ya sea a favor o en contra de los usuarios.

CAPÍTULO 3. INTERVENCIÓN DE LA CONDUSEF EN LAS CONTROVERSIAS GENERADAS DURANTE EL PERIODO 2007 - 2011.

3.1 Estadística de las controversias generadas.

Los procesos que realiza la CONDUSEF son el asesoramiento a los usuarios y la captación de quejas de los mismos llamadas controversias es por ello que las estadísticas que se presentan a continuación son referentes a las quejas interpuestas ante la CONDUSEF por los usuarios de productos y servicios financieros de la banca múltiple.

En la siguiente gráfica se muestra el número de controversias concluidas por año en el periodo 2007-2011 a fin de mostrar cual fue el comportamiento de estas a través del tiempo de estudio.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple,CONDUSEF.

Como se ha observado el número de controversias que fueron presentadas en el periodo de estudio tiene una tendencia a la alza entre 2006 y 2009 seguido de una reducción en 2010 que fue opacada por el repunte que se tuvo en 2011, el crecimiento por cada año fue de 34% para 2008, 48% en 2009, en 2010 hubo un decrecimiento del 4.3% y para el 2011 se volvió a dar un crecimiento de 22%.

Con el propósito de conocer en que apartado se concentran la mayor cantidad de quejas y cual es la causa de este comportamiento a continuación se hace el análisis por año y de manera desagregada cada uno de los segmentos que conforman las controversias.

El comportamiento de los tres procesos que conforman las controversias, mostro un comportamiento de caída por parte de la gestión ordinaria causada por ser un proceso que lleva un periodo mayor en la resolución de la queja, comportamiento contrario el que presentó la gestión electrónica que desde 2008 un año después de su implementación tuvo gran aceptación entre los usuarios y las instituciones logrando su objetivo de reducir los tiempos de atención de consultas y reclamaciones y dar un mejor servicio en la

atención a los usuarios de los servicios bancarios y por último la conciliación tuvo una participación constante, menor en comparación de los anteriores ya que no todas la quejas llegan hasta la conciliación.

Cuadro 3.1.1				
Número de Controversias concluidas presentadas ante la CONDUSEF en 2011				
Procesos	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Total general
Controversias	7,479	113,048	18,476	139,003

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple,CONDUSEF.

Al finalizar el año 2011, el número de controversias presentadas ante la CONDUSEF tuvo un aumento del 22% comparado con 2010, de acuerdo al estudio realizado por parte de la Banco de México con nombre *Informe Anual 2011* la economía presentó una mejoría después de la crisis económica vivida, lo que permitió un mayor uso de los servicios financieros por la población y por consecuencia se dio el repunte de las controversias.

Al desagregar la cantidad de controversias registradas en 2011, en ese año destacó el proceso de reducción en la gestión ordinaria siendo su participación de tan solo un 5%, por su parte el proceso de conciliación tuvo un 13%, comparado con 2010 disminuyó un 1% y por último el alza en el uso de la gestión electrónica 81 por ciento.

En lo que respecta a la participación de la gestión electrónica se ha debido a que cada vez un mayor número de usuarios al presentar sus inconformidades vía electrónica recibe mayormente una solución a su favor y a que el tiempo de espera es mucho menor y por consecuencia la participación de la gestión ordinaria y conciliación sea muy reducido el porcentaje de participación total, lo anterior se expresa en el estudio con nombre *Avances y Retos, 2006-2012*, realizado por la misma CONDUSEF.

Cuadro 3.1.2				
Número de Controversias concluidas presentadas ante la CONDUSEF en 2010				
Procesos	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Total general
Controversias	8,038	90,143	15,710	113,891

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple,CONDUSEF.

Para el año 2010, los usuarios de servicios y productos financieros interpusieron 113,891 controversias lo que representó una reducción del 4.3% al compararla con la cifra de 2009.

De acuerdo a Banco de México en su *Reporte sobre el Sistema Financiero 2010* la banca múltiple estableció medidas restrictivas, para la reducción en el otorgamiento de líneas de crédito, cancelación de tarjetas y aplicación de criterios más estrictos en el otorgamiento de tarjetas de crédito. Por su parte en la CONDUSEF entraron en vigor las reformas hechas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros donde se han atribuido más tareas en favor a la orientación a los usuarios y ser un agente regulador

y supervisor en las actividades de todas las entidades financieras que otorgan financiamiento y crédito entre estas la banca múltiple.

En este mismo año la tendencia a la baja presentada por el proceso de gestión ordinaria siguió como años anteriores, presentó una participación del 7% del total, de manera contraria el uso de la gestión electrónica para este periodo representó el 79%, para ese año este proceso fue el más utilizado por su parte el proceso de conciliación se vio afectado como en 2010 reduciendo su participación a 14 por ciento.

Con respecto a lo anterior y con información de en los comunicados de prensa de ese mismo año la CONDUSEF tuvo la iniciativa de gestionar las controversias presentadas con las Unidades Especializadas y dar respuesta a las mismas en un tiempo no mayor a veinte días hábiles, esta situación explica porque ha sido la gestión electrónica el proceso con un mayor uso entre los usuarios de servicios financieros.

Cuadro 3.1.3				
Número de Controversias concluidas presentadas ante la CONDUSEF en 2009				
Procesos	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Total general
Controversias	12,093	87,495	19,475	119,063

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple, CONDUSEF.

Los datos registrados sobre las controversias interpuestas por los usuarios en el año 2009 ante la CONDUSEF mantuvieron un crecimiento como en los años 2008 y 2007, el aumento que presentaron fue de 48% con respecto a 2008.

Este aumento pudo deberse por una parte a la crisis económica que se agudizó en este periodo y a que a finales de 2008 se dio la regulación de los comisionistas bancarios, de acuerdo a información detallada por parte de la CNBV esta regulación tuvo como objetivo expandir la oferta de servicios a sectores más amplios de la población mediante la utilización de la infraestructura de tiendas comerciales, aumentando el número de lugares en donde los usuarios e instituciones interactúan y muy probablemente fue el punto de muchas inconformidades.

Al desagregar las controversias se mantuvo la tendencia a la baja en el segmento a la gestión ordinaria con una participación del 10%, mientras que la gestión electrónica siguió su tendencia a la alza con un 73% del total de las controversias, por último el proceso de conciliación tuvo una pequeña reducción en su participación, siendo del 17 por ciento.

De acuerdo con información de los comunicados de prensa por parte de la CONDUSEF el proceso de gestión ordinaria tiene un mayor costo en la utilización de materiales así como el transporte para los usuarios y representantes de bancos lo que demuestra el porque de la reducción tan drástica en su participación, es por ello que para 2009 cerca del 90% de las instituciones bancarias hicieron su registro para en la CONDUSEF para que se gestionen de manera electrónica sus controversias explicando la gran participación de este proceso durante ese mismo año.

Cuadro 3.1.4				
Número de Controversias concluidas presentadas ante la CONDUSEF en 2008				
Procesos	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Total general
Controversias	23,572	40,504	16,607	80,683

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En el año 2008 las controversias en su totalidad tuvieron un crecimiento de 34.1% con respecto a lo presentado un año atrás, para 2008 la gestión ordinaria representó 29%, el apartado de gestión electrónica participó con 50% y el proceso de conciliación tuvo una participación de 21 por ciento.

Con información en el artículo publicado por Banco de México con nombre Informe Anual 2008 se hace referencia a la situación de crisis que se presentó en la economía nacional reduciendo la actividad económica entre la población y que sin duda afecto a los usuarios de productos y servicios financieros y como consecuencia se vio plasmada en el aumento de controversias.

Por su parte se destaca la reducción que tuvo el apartado de la gestión ordinaria esto como parte de la iniciativa entre las instituciones bancarias y la CONDUSEF de agilizar a un más los procesos de recepción y respuesta de controversias, en consecuencia de esta iniciativa la gestión electrónica se ha visto beneficiada y por ello presento un aumento muy importante debido a la mayor accesibilidad para los usuarios de poder interponer sus quejas por medio de la red, por último los casos que llegaron hasta la conciliación tuvieron un pequeño aumento.

Cuadro 3.1.5				
Número de Controversias concluidas presentadas ante la CONDUSEF en 2007				
Procesos	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Total general
Controversias	38,323	5,941	15,916	60,180

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para el año 2007 la forma en que se presentaron el mayor número de controversias fue a través de la Gestión Ordinaria, con un 64%, en la cual el usuario de manera presencial y con los documentos que se solicitan interpone la queja en alguna de las delegaciones de la CONDUSEF, en este año solo un 10% se interpuso de manera electrónica,

Este proceso no había tenido un mayor impacto debido a que no existía un convenio entre instituciones y la CONDUSEF que pudiera dar mayor dinamismo al mismo, mientras que un 26% del total de las controversias llego hasta el proceso de conciliación, cabe destacar que para ese año no se puede realizar una comparación en el crecimiento que pudo tener el número de quejas interpuestas ya que se dio un cambio en la organización de captación de las controversias con respecto al año 2006.

3.2 Principales productos financieros que generan controversias.

En este apartado se muestra cual ha sido el comportamiento de los productos que ofrece la banca y cuáles de ellos han propiciado una queja o conflicto entre usuarios e instituciones financieras, permitiendo conocer si la educación financiera impartida por la CONDUSEF ha influido en la toma de decisiones en los usuarios.

En el periodo de estudio se observó que el principal producto que genera el mayor número controversias fue la tarjeta de crédito con un 65% de total, siendo su principal causa los cobros no reconocidos, seguida muy por debajo por la tarjeta débito con un 8%, los dos bancos más importantes en operaciones del país fueron de igual forma los principales bancos con los cuales la población tuvo un conflicto fue BBVA Bancomer con una participación del 30.9% y Banamex con un 27.8 por ciento.

La tabla siguiente describe de manera detallada cuáles fueron los principales productos por las que los usuarios presentaron quejas ante la CONDUSEF y que causan este gran número de inconformidades.

Cuadro 3.2.1							
Principales productos de la Banca Múltiple generadores de controversias en 2011							
Productos	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	Créditos personales	Cuenta de Ahorro	Cheques	Otros	Total general
Total	85,158	14,509	10,270	6,497	5,758	16,811	139,003

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El producto tarjeta de crédito fue el principal contribuyente en quejas ya que 61 de cada 100 fueron de este producto, las principales causas de estas 61 quejas fueron los consumos no reconocidos, la gestión de cobranza sin ser el cliente deudor, la solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida, la actualización de historial crediticio no realizada y el convenio/reestructura de pago no respetado por el banco.

Los porcentajes de participación de los principales productos con quejas fueron la tarjeta de crédito 61%, la tarjeta de débito 10%, los créditos personales 7%, la cuenta de ahorro 5% y los cheques 4%, excepto la tarjeta de crédito los demás mantuvieron la misma participación que un año antes.

Además de conocer cuáles son los principales productos y su participación a continuación se puede conocer que bancos conforman en top 5 de instituciones con mayor número de controversias en su contra.

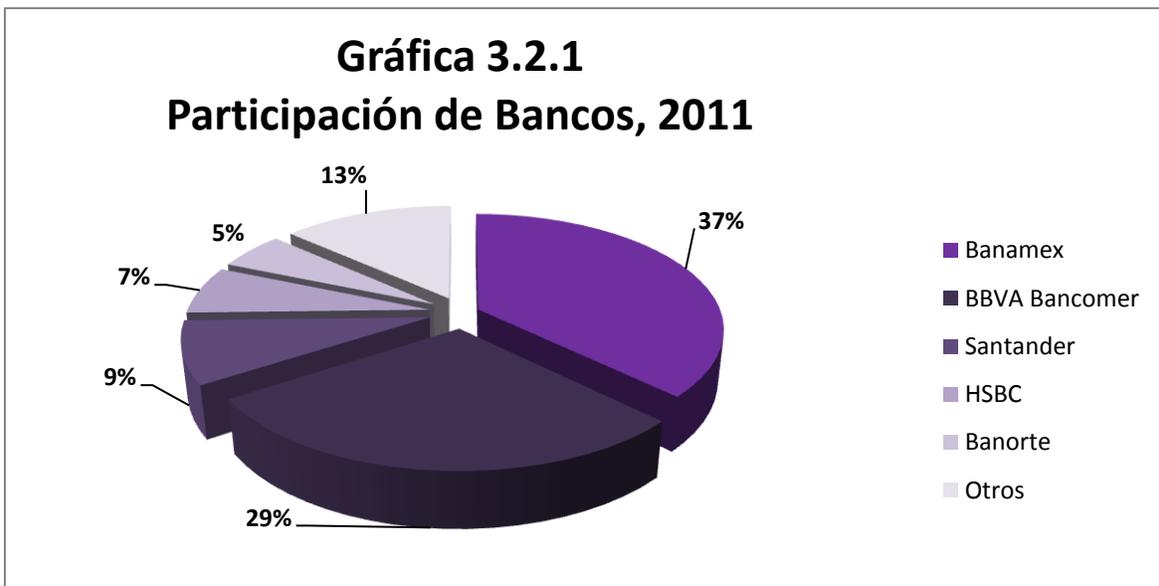
Cuadro 3.2.2 Número de Controversias, 2011	
Institución	Controversias
Banamex	51,704
BBVA Bancomer	39,861
Santander	12,111
HSBC	9,340
Banorte	7,343
Otros	18,644

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

A lo largo del periodo de estudio destacó la constancia de cuatro de los cinco bancos con mayor número de quejas, para 2011 Banamex pasó al primer lugar a consecuencia de un crecimiento del 53%, BBVA Bancomer se situó en segundo lugar debido a que decreció un 3% y mostró un nivel de quejas igual al año 2009, Santander ocupó el tercer puesto con un crecimiento del 28% desplazando a HSBC que disminuyó la cantidad de quejas en un 14% ocupando el cuarto lugar y por último se estableció Banorte con un incremento del 25% en las controversias en su contra.

En los siguientes párrafos se encuentra información del año 2011 a 2007 con una secuencia de información más reciente a más antigua permitiendo visualizar de mejor manera los avances de la CONDUSEF en la distribución de controversias entre los productos y bancos.

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de participación de los bancos en la distribución de las controversias en 2011.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En el año 2010 se presentó una disminución en el número de controversias presentadas, si bien el porcentaje que en que se redujeron fue del 4.3%, es significativo en un panorama en donde los servicios y productos que ofrece la banca evolucionaron de manera importante.

Cuadro 3.2.3							
Principales productos de la Banca Múltiple generadores de controversias en 2010							
Productos	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	Créditos personales	Cuenta de Ahorro	Cheques	Otros	Total general
Total	72,915	11,499	7,786	5,577	4,998	11,116	113,891

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

La tarjeta de crédito se consolidó como el producto con el mayor número de quejas interpuestas con una participación del 64%, sobresale que para ese año tuvo un decrecimiento del 9% al compararse con el año 2009, mientras que la tarjeta de débito y los créditos personales tuvieron una participación del 10% y 7% y un crecimiento mayor del 20% respectivamente en el mismo periodo, con una menor dinámica la cuenta de ahorro creció un 3.7% y el producto relacionado a cheques cayó un 8%, la participación de estos últimos fue de 5% y 4% respectivamente.

En los que respecta a las principales causas por las cuales se interpusieron quejas con respecto a la tarjeta de crédito fue la número uno la solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida, seguida por los consumos no reconocidos, la gestión de cobranza sin ser el cliente deudor, el convenio/reestructura de pago no respetado por el banco y la modificación al buró de crédito.

A continuación se muestra cual fue el número de controversias que registro la CONDUSEF de acuerdo a los principales los bancos.

Cuadro 3.2.4	
Número de controversias, 2010	
Institución	Controversias
BBVA Bancomer	41,086
Banamex	33,835
HSBC	10,917
Santander	9,455
Banorte	5,865
Otros	12,733

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En cuanto a cómo fueron repartidas las controversias entre los bancos en 2010 BBVA Bancomer siguió permaneciendo como la institución con mayor número de quejas en su contra, el crecimiento que tuvo fue del 3% por su parte Banamex creció 17% ocupando el segundo lugar, HSBC y Santander al comparar el número de controversias con 2009 presentaron un decrecimiento de 20% y 23% respectivamente lo que se traduce en una

mejor percepción entre los usuarios y en quinto lugar aparece Banorte este último tomó el lugar de Banco Azteca.

Estas cinco instituciones bancarias obtuvieron el 89% del total de controversias en 2010, la siguiente gráfica muestra la distribución del porcentaje de participación de los mismos.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En el 2009 el número de controversias mantuvo su tendencia a la alza como en 2008 y 2007, para ese año las quejas tuvieron un incremento de 47.7% comparadas con un año anterior.

Cuadro 3.2.5
Principales productos de la Banca Múltiple generadores de controversias en 2009

Productos	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de débito	Créditos personales	Cheques	Cuenta de Ahorro	Otros	Total general
Total	80,090	9,288	6,339	5,431	5,376	12,539	119,063

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El principal producto por el cual los usuarios se presentan ante la CONDUSEF es la tarjeta de crédito, dicho producto registro un crecimiento del 45.7%, su participación en el total de las controversias fue del 67%, después de este se encuentra la tarjeta de débito con un 8% en tanto que los créditos personales, cheques y la cuenta de ahorro tuvieron una participación del 5% respectivamente.

De cada 100 controversias presentadas 67 tuvieron relación con la tarjeta de crédito entre las principales causas por las que se presentaron quejas fueron los cargos no reconocidos, la solicitud de cancelación no atendida, la negociación de créditos, alternativa de pago no respetada por el banco y el cobro de servicios no contratados por el cliente.

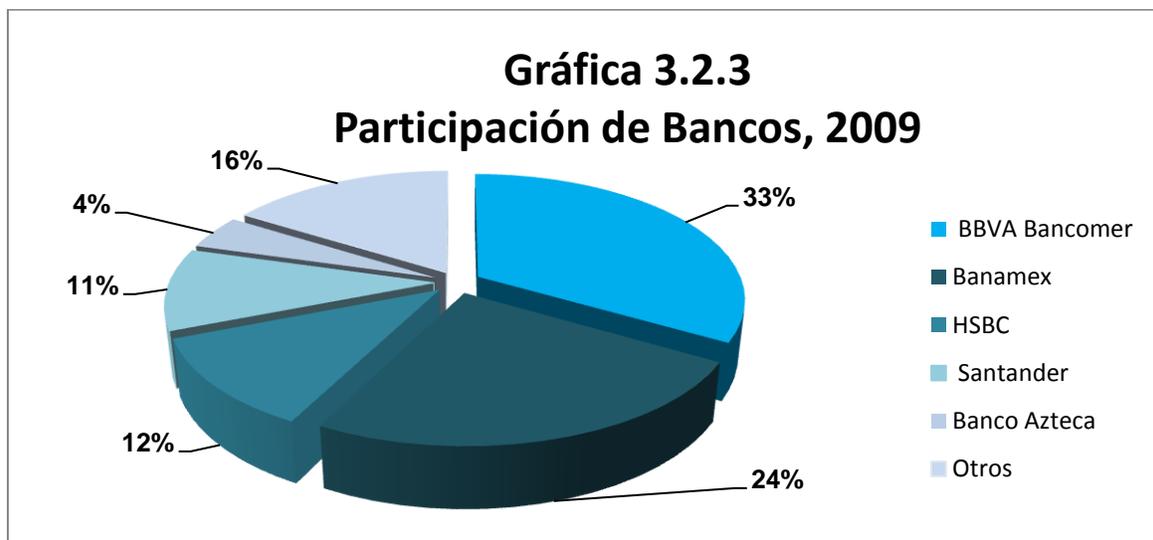
Con información de las controversias registradas durante 2009 la siguiente tabla muestra a los principales bancos con mayor número de quejas en su contra.

Cuadro 3.2.6 Número de Controversias, 2009	
Institución	Controversias
BBVA Bancomer	39,725
Banamex	28,807
HSBC	13,641
Santander	12,404
Banco Azteca	5,251
Otros	19,235

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para el año 2009 el número de quejas interpuestas en contra del Banco BBVA Bancomer casi se duplicaron al pasar de 21,656 a 39,725 estableciendo a la misma como la principal institución con inconformidades, Banamex por su parte permaneció en segundo puesto con 28,807 este no ha tenido cambio en su posición desde 2007, las posiciones tres y cuatro no sufrieron variaciones, es de mencionar que el porcentaje de crecimiento de ambos fue mucho menor al compararlo con los dos primeros lugares, por último el quinto lugar lo ocupó Banco Azteca tomando el lugar de Ge Money Bank, los cinco bancos tuvieron una participación del 84% del total de las quejas en 2009.

La gráfica siguiente muestra en número de controversias que tuvieron los principales bancos acreedores de quejas en ese mismo año.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para el año 2008 los productos con mayor número de controversias ante la Comisión se presentan en el siguiente cuadro, para ese año hubo un incremento de poco más de 20.000 inconformidades por parte de los usuarios.

Cuadro 3.2.7							
Principales productos de la Banca Múltiple generadores de controversias en 2008							
Productos	Tarjeta de crédito	Créditos personales	Tarjeta de débito	Cheques	Cuenta de Ahorro	Otros	Total general
Total	54,975	4,634	4,364	4,216	3,509	8,985	80,683

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El porcentaje de participación de la tarjeta de crédito fue del 68%, así mismo destaca la participación de los créditos personales 5.7% pasando de la cuarta posición a la segundo comparado con el año anterior, la tarjeta de débito se mantuvo con un 5.4%, mientras que los cheques tomaron la posición cuarta con un 5.2% mientras que el rubro de cuentas de ahorro no cambio de posición, mostró una participación del 4.3 por ciento.

La participación de la tarjeta de crédito en el número de controversias siguió la tendencia a la alza con un 40.7% al compararla con 2007, de cada 100 quejas 68 fueron de este producto, las principales causas de este crecimiento fueron consumos no reconocidos, solicitud de cancelación no atendida, solicitud de propuesta de pago o restructuración no aceptada por el banco, alternativa de pago no respetada por el banco, modificación al buró de crédito.

En cuanto a la distribución de controversias entre las instituciones bancarias, sobre sale que 4 de los 5 bancos más importantes en operaciones dentro de nuestro país se encuentren en esta situación de tener un alto grado de quejas en su contra.

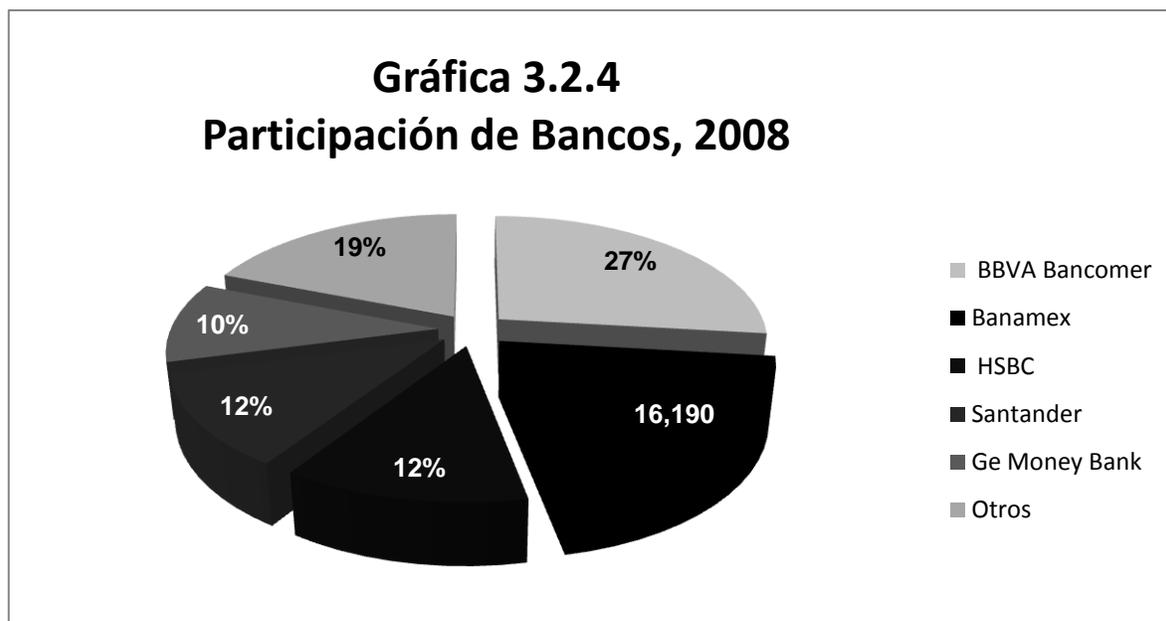
Cuadro 3.2.8	
Número de Controversias, 2008	
Banco	Controversias
BBVA Bancomer	21,656
Banamex	16,190
HSBC	9,919
Santander	9,398
Ge Money Bank	8,197
Otros	15,323

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En lo que respecta a cuales fueron los principales bancos que tuvieron en mayor número de quejas en ese año y al compararse con un año atrás BBVA Bancomer al igual que

Banamex permanecieron como los principales actores, por otra parte HSBC y Santander desbancaron a Ge Money Bank, estas instituciones representaron el 81% del total de controversias, es relevante que los mismos bancos comparados los datos de 2007 hayan permanecido como los generadores del mayor número de quejas en 2008.

A continuación se presenta una gráfica en la que se muestra el porcentaje de participación que tuvieron estos bancos durante el año 2008.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El año 2007 se estableció como el año base de estudio en la tabla se muestra cuáles fueron los principales instrumentos financieros ofrecidos por la banca que han causado una inconformidad entre los usuarios durante el mismo año.

Cuadro 3.2.9
Principales productos de la Banca Múltiple generadores de controversias en 2007

Productos	Tarjeta de crédito	Cheques	Tarjeta de débito	Créditos personales	Cuenta de Ahorro	Otros	Total general
Total	39,046	3,827	3,824	3,430	2,221	7,832	60,180

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

De acuerdo a las estadísticas presentadas durante el año 2007 los productos que obtuvieron el mayor número de controversias fueron la tarjeta de crédito, los cheques, la tarjeta de débito, los créditos personales y las cuentas de ahorro. Con la información del cuadro presentado en la parte superior destaca el porcentaje de participación de la tarjeta de crédito con un 65%, mientras que los siguientes tuvieron un rango entre 6.4% y 3.7% sin hacer referencia al apartado otros que representó un 13 por ciento.

Para este año es sin duda la tarjeta de crédito el producto con mayores problemas, esto es que de 100 controversias presentadas ante la CONDUSEF 65 tenían relación con la

tarjeta de crédito, las 5 principales causas por las cuales se interpusieron quejas de este producto fueron los consumos no reconocidos, la gestión de cobranza por crédito ya pagado, el cobro de intereses no reconocidos por el cliente, el cobro de comisiones no reconocidas por el cliente y la solicitud de propuesta de pago o restructuración no aceptada por el banco.

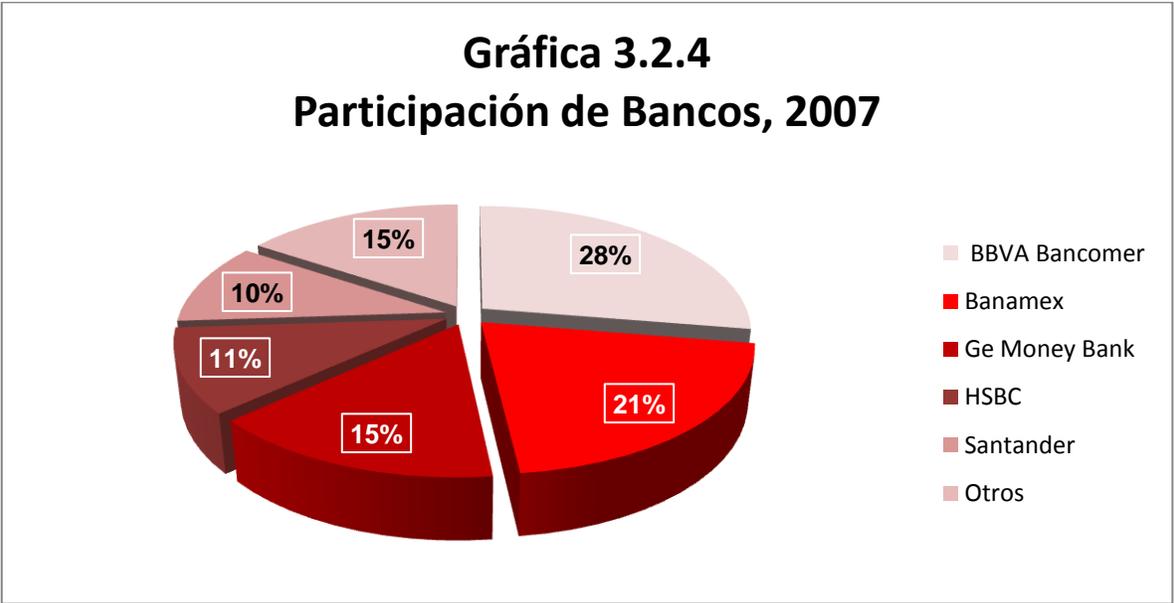
De acuerdo a las estadísticas presentadas la siguiente tabla muestra cuales fueron los principales bancos con mayor número de controversias durante el año 2007.

Cuadro 3.2.10 Número de controversias, 2007	
Institución	Controversias
BBVA Bancomer	16,623
Banamex	12,404
Ge Money Bank	9,019
HSBC	6,434
Santander	6,316
Otros	9,384

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

La cantidad de controversias que manejó el banco BBVA Bancomer le permitió ser el principal banco que tuvo problemas con sus clientes, seguido por otro banco tan importante en el país como lo es Banamex, el dato que captó la atención fue el número de quejas en contra de un banco filial que no tuvo una gran cantidad de sucursales dentro del territorio nacional sobre pasando a otros bancos con mayor relación entre la población.

La siguiente gráfica muestra la participación que tuvieron los bancos con respecto al número de quejas interpuestas en 2007.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para ese año tan solo cinco instituciones de banca múltiple tuvieron el 84% del total de quejas BBVA Bancomer obtuvo el primer lugar con una participación de 28%, Banamex le siguió con 21%, Ge Money Bank ocupó el tercer puesto con 15%, HSBC tuvo 11% y en último lugar Santander con 10%. La participación de Ge Money Bank destaca ya que este banco no pertenece al círculo de bancos importantes del país. Esta situación se debió al aumento de este producto en el uso por parte de los usuarios y en la desmedida emisión por parte de la banca múltiple.

3.3 Resolución de controversias.

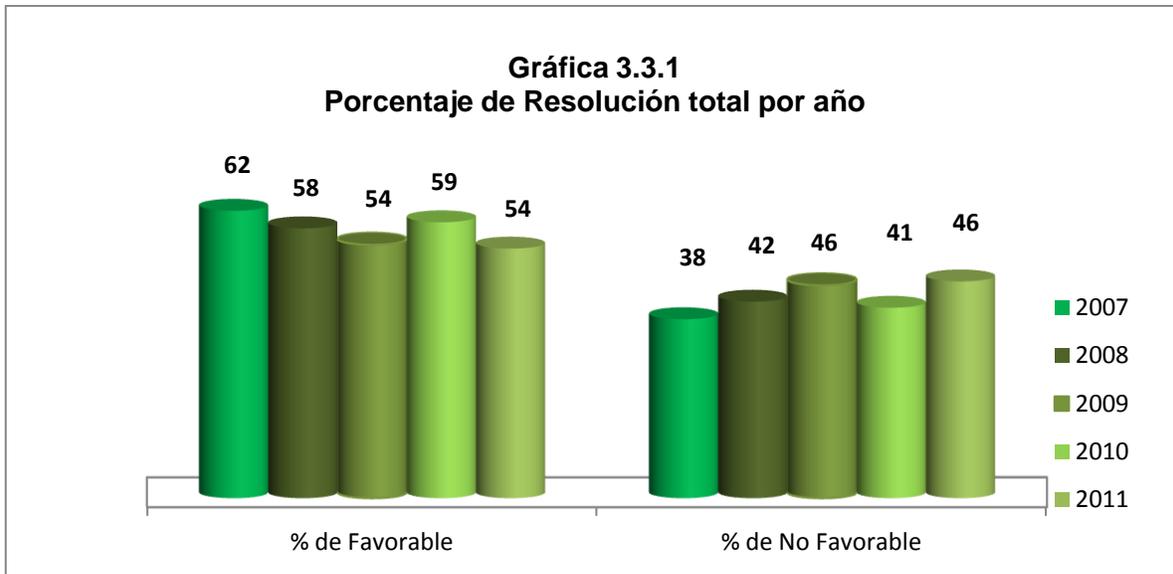
Es importante conocer cuál ha sido el final de las inconformidades que llegan ante la CONDUSEF, es por ello que este apartado permitirá observar de qué manera han concluido las quejas presentadas, si han sido a favor o en contra de los usuarios y que proceso tiene una mayor aportación en resoluciones favorables para la población.

El periodo de estudio ha establecido que entre el 54% y 62% se encuentra el porcentaje de resolución a favor de los usuarios y que este ha tenido una tendencia a la baja desde el primer año de estudio y en los siguientes años con una pequeña mejoría en 2010 pero siendo menor que en 2007. Respecto los productos con mejor posición en resoluciones a favor la tarjeta de crédito se estableció como el producto con mayor solución a favor de los usuarios con una gran cantidad de controversias opuesto a lo que presenta los cheques que llegaron a tener poco más de 70% con una respuesta no favorable con una pequeña cantidad de quejas en su contra.

Cuadro3.3.1		
Porcentaje de Resolución por año.		
Año	% de Favorable	% de No Favorable
2007	62	38
2008	58	42
2009	54	46
2010	59	41
2011	54	46

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En la gráfica siguiente se muestra cual es la relación entre en número de controversias y su resolución en términos de porcentajes han favorables o no favorables de las quejas que se han interpuesto ante la CONDUSEF durante los cinco años en estudio, brindando un panorama sobre cómo ha sido el trabajo de la misma y el comportamiento de las instituciones financieras como de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

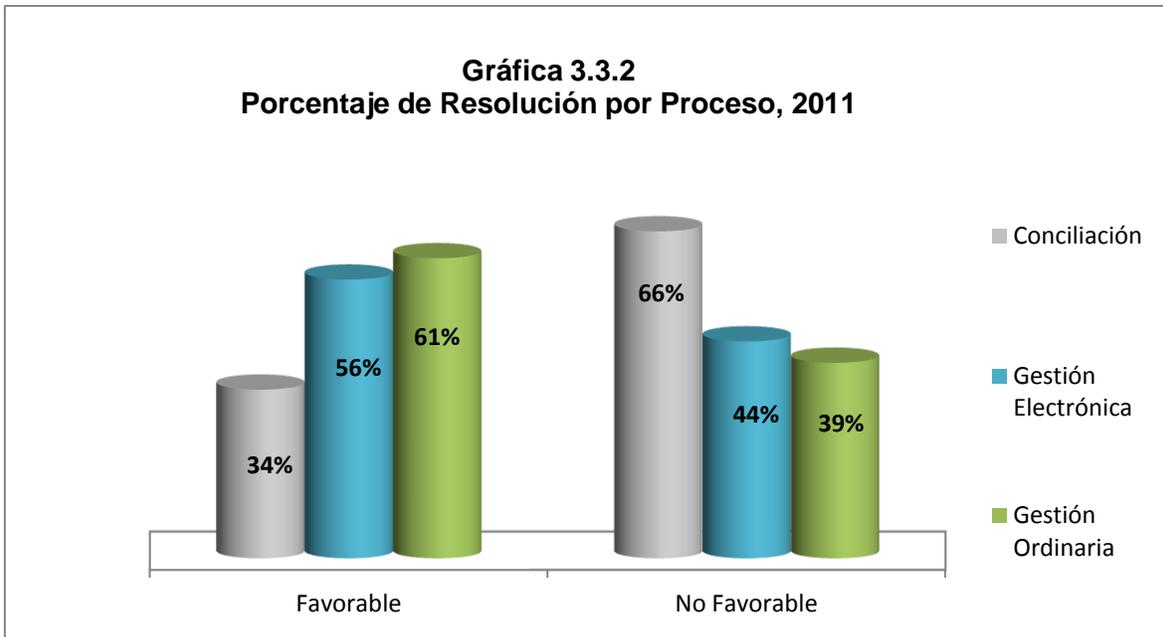
Se puede concluir que han sido un cinco años en los cuales ha existido un tendencia a la baja por parte de la resolución favorable durante 2008 y 2009 mostrando una pequeña recuperación en 2010 pero esta fue menor que 2007 y de nuevo se presenta una reducción durante 2011, por su parte la resolución no favorable presento su mayor porcentaje de participación en 2009 y 2011.

Se ha dado una visión general de cuál ha sido la tendencia en los porcentajes de resolución a favor o no favorable durante el periodo de estudio, a continuación se hace un comparativo año por año del comportamiento de los tres procesos que conforman las controversias conociendo q proceso registra un mayor porcentaje favorable a los usuarios.

La cifra de quejas en el año 2011 fue de 139,003 de esta cantidad 54% fueron soluciones favorables para los usuarios de los productos y servicios que brindan los bancos este 54% fue menor en 5% comparado con 2010 lo que significó que de nuevo el porcentaje de resolución no favorable de manera segmentada aumento y por ende aumentó en el total a un 46 por ciento.

De manera detallada las cifras mostraron un repunte de la gestión ordinaria después de prestar una caída de manera constante en los últimos dos años, cabe destacar que este repunte fue aún menor a lo presentado en 2009, por su parte la gestión electrónica mostró una caída drástica de 8% frenando el mejor comportamiento de este proceso durante 2010, por último el proceso de conciliación no presento variación con respecto al año anterior, manteniendo un 34% siendo este el menor porcentaje de resoluciones a favor de usuarios de los tres procesos que conforman las controversias.

Gráfica 3.3.2
Porcentaje de Resolución por Proceso, 2011



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

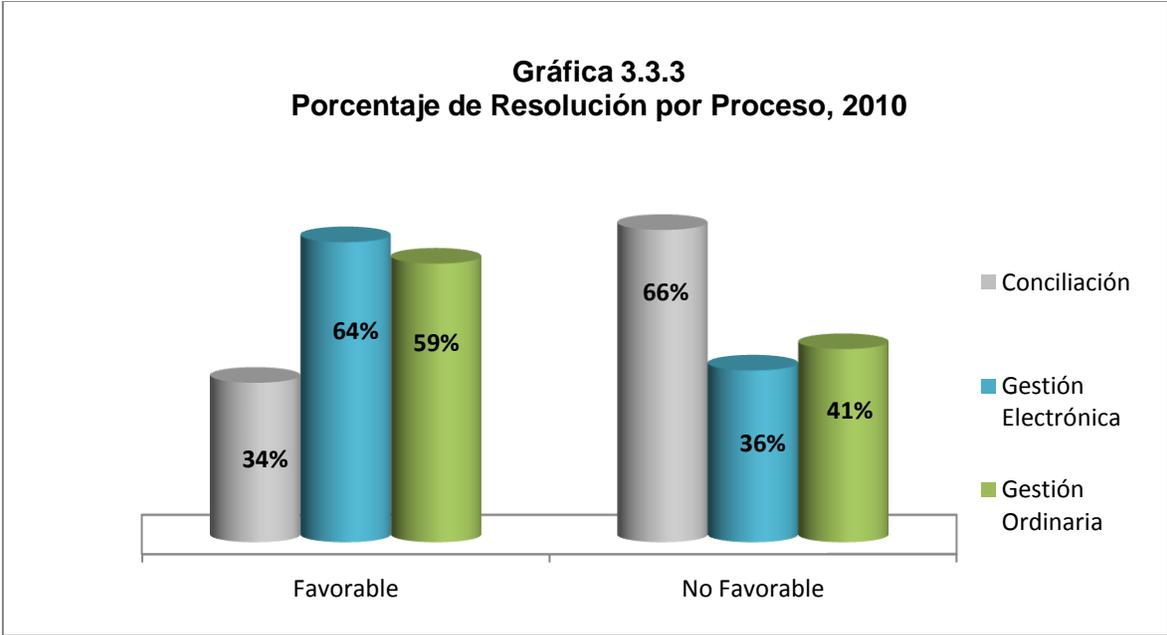
El porcentaje de resoluciones no favorables tuvo un aumento nuevamente durante 2011 en la gestión electrónica pero de acuerdo a los principales productos utilizados por los usuarios en lo que respecta a la tarjeta de crédito el segmento no favorable se elevó un 6%, en la tarjeta de débito este mismo aumento en 10% siendo este el producto con la mayor reducción, en los créditos personales 3% en la cuenta de ahorro y cheques 1% respectivamente, demostrando que 4 de 5 los productos con mayor uso entre la población tuvieron una tendencia a dar resolución negativa a las quejas presentadas por los usuarios.

Cuadro 3.3.2			
Porcentaje de resolución de los principales productos, 2011			
Productos	Favorable	No Favorable	Total
Tarjeta de crédito	61	39	100
Tarjeta de débito	45	55	100
Créditos personales	43	57	100
Cuenta de Ahorro	51	49	100
Cheques	27	73	100
Otros	42	58	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En el año 2010 fue marcado por una baja en el número de controversias en el año como se ha explicado anteriormente, de 113,891 quejas en el año un 59% tuvo una solución a favor de los usuarios revirtiendo la tendencia a la alza de las soluciones en contra de los usuarios durante los últimos dos años, la resolución en contra obtuvo el 41 por ciento.

Así como se presentó un cambio en el número de quejas y la resolución de manera global 2010 también presentó modificaciones en las respuestas por procesos, si se comparan los resultados con 2009 la gestión ordinaria siguió con una caída en el porcentaje a favor al pasar de 64% a 57% y en dos años perdió más de 20 puntos, el caso contrario fue la gestión electrónica que obtuvo el primer sitio con un 64% y presentó un mejoramiento significativo durante el mismo periodo por último el proceso de conciliación mantiene un porcentaje favorable bajo con un 36% siendo el proceso con menor porcentaje a favor de los usuarios.



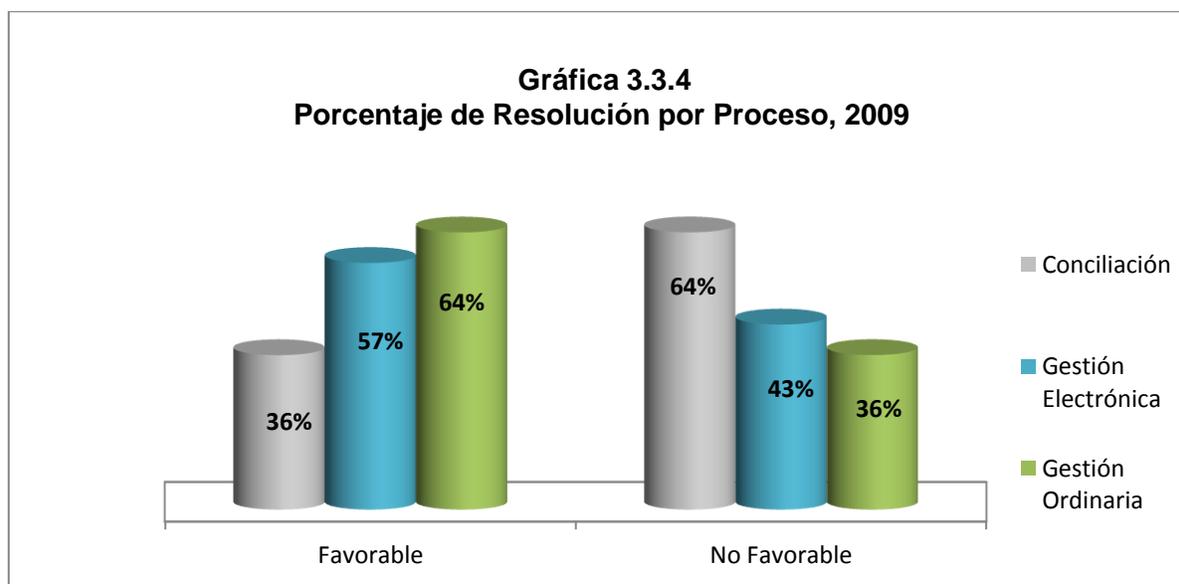
Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El comportamiento de la tarjeta de crédito siguió mejorando con respecto al año anterior con un 67%, al igual que la tarjeta de débito que obtuvo un 55% ambos favor de los usuarios, la resolución no favorable en los créditos personales aumento llegando 54% lo que significa que cerca de 6 de cada 10 controversias se resuelven en contra mientras que en los cheques este es aún más marcado con 7 de cada 10, por último la cuenta de ahorro regreso su a la paridad 50/50 en la resoluciones. La tabla muestra los principales productos en los segmentos de resolución a favor y no favorable.

Cuadro 3.3.3			
Porcentaje de resolución de los principales productos, 2010			
Productos	Favorable	No Favorable	Total
Tarjeta de Crédito	67	33	100
Tarjeta de débito	55	45	100
Créditos personales	46	54	100
Cuenta de Ahorro	50	50	100
Cheques	28	72	100
Otros	42	58	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

El año 2009 continuo la tendencia a que el número de controversias de manera global aumentaran con un resultado desfavorable para los usuarios de los instrumentos ofrecidos por parte de los bancos, ese año se presentaron 119,063 quejas de las cuales 64,716 fueron a favor representado el 54%, mientras que el restante 46% tuvo un resultado negativo, al comparar con 2008 el porcentaje de resoluciones a favor tuvo una caída de 4% misma cantidad en que disminuyo ese año. Detalladamente se encontró que el porcentaje favorable en la gestión electrónica así como en el proceso conciliatorio tuvo una leve mejoría, mientras que la gestión ordinaria tuvo una fuerte caída de 15% comparado con 2008, lo que explicaría porque se ha presentado la disminución en el total de las resoluciones favorables.



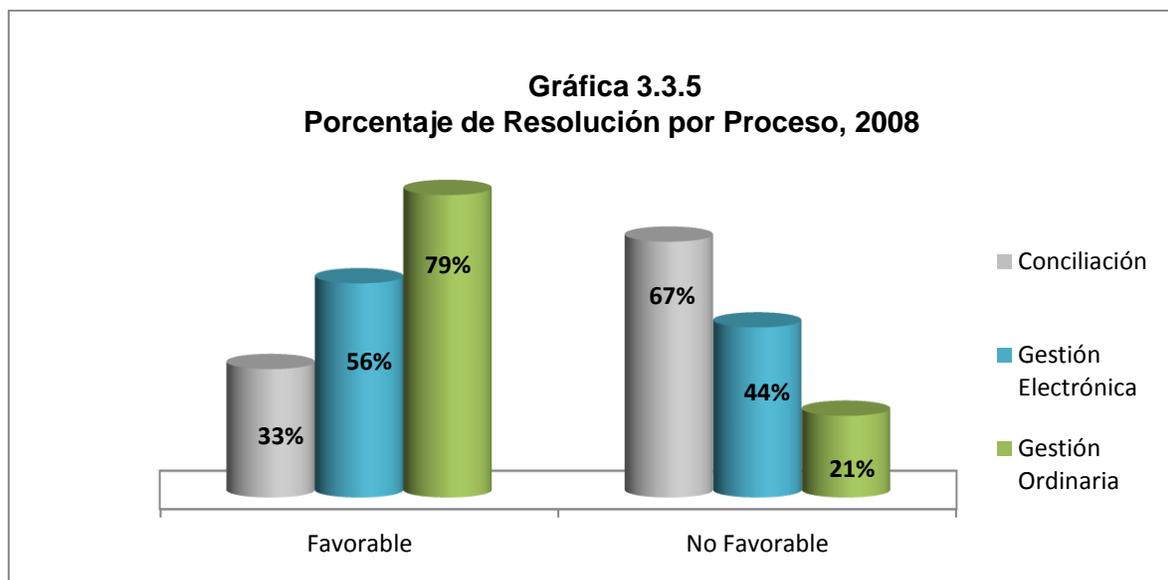
Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En cuanto al comportamiento por parte de los productos más utilizados por los usuarios solo la tarjeta de débito tuvo un mejoramiento del 4% de acuerdo a lo registrado en 2008, la resolución no favorable en la tarjeta de crédito aumento en un 3% pero permaneció como el producto con la mayor cantidad de resolución favorable con un 60%, los créditos personales registraron un aumento de 7% en el proceso no favorable, los cheques se consolidaron como el instrumento con mayor solución negativa con un 72% mientras que la cuenta de ahorra paso de una paridad 50/50 a 43/57 incrementando las respuestas negativas para los usuarios.

Cuadro 3.3.4			
Porcentaje de resolución de los principales productos, 2009			
Productos	Favorable	No Favorable	Total
Tarjeta de crédito	60	40	100
Tarjeta de débito	48	52	100
Créditos personales	49	51	100
Cheques	28	72	100
Cuenta de Ahorro	43	57	100
Otros	40	60	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En 2008 del total de controversias presentadas 46,686 representaron un 58% terminaron con una solución favorable para los usuarios el lado opuesto con 33,997 quejas, 48% la solución fue negativa que al compararla con un año atrás tuvo un incremento del 4%. De igual modo los tres procesos que conforman las controversias presentaron ligeros cambios, la gestión ordinaria tuvo aumento un 6% en la resolución favorable mientras que la gestión electrónica como el proceso de conciliación expresaron pequeñas reducciones de 2% y 1% respectivamente en el mismo.



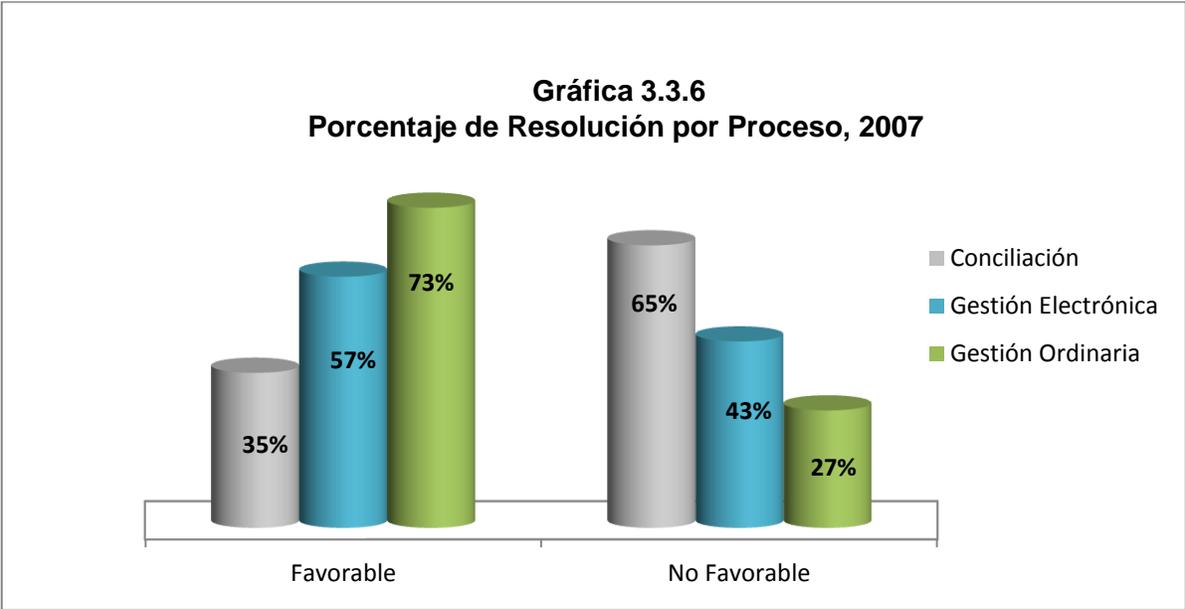
Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para el año 2008 los principales productos tuvieron retrocesos en el porcentaje de resoluciones a favor si se compara con el año 2007, la tarjeta de crédito tuvo un reducción de 5% los créditos personales disminuyeron 2% estos dos instrumentos fueron mejor situados, en contra parte las quejas interpuestas al instrumento de cheques siguieron elevándose las resoluciones no favorables en un 6% y la tarjeta de débito en un 3%, destaca la paridad en la cuenta de ahorro sobre la solución dada en las controversias en su contra.

Cuadro 3.3.5			
Porcentaje de resolución de los principales productos, 2008			
Productos	Favorable	No Favorable	Total
Tarjeta de Crédito	63	37	100
Créditos personales	56	44	100
Tarjeta de débito	44	56	100
Cheques	31	69	100
Cuenta de Ahorro	50	50	100
Otros	49	51	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Para el año 2007 el número total de controversias fue de 60,180 de las cuales 37,087 tuvieron una resolución a favor de los usuarios esto fue un 62% y 23,094 fueron en contra de los mismos, esto represento un 38%. De manera desagregada el rubro que tuvo un mayor porcentaje a favor fue la gestión ordinaria con un 73% seguida de la gestión electrónica con un 57% y en último puesto el proceso de conciliación con 35 por ciento.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

En cuanto a los principales productos la siguiente tabla muestra que aun cuando la tarjeta de crédito es el instrumento con mayor número de controversias también es el producto con mayor porcentaje de resoluciones a favor de los usuarios, seguido por los créditos personales, de manera contraria las quejas que fueron presentadas sobre cheques y tarjeta de débito tuvieron el mayor porcentaje de resolución no favorable, la cuenta de ahorro fue el instrumento que estuvo cerca de tener un equilibrio 50-50 en los resultados de las quejas en contra del mismo.

Cuadro 3.3.6			
Porcentaje de resolución de los principales productos, 2007			
Productos	Favorable	No Favorable	Total
Tarjeta de crédito	68	32	100
Cheques	37	63	100
Tarjeta de débito	47	53	100
Créditos personales	58	42	100
Cuenta de Ahorro	51	49	100
Otros	52	48	100

Fuente: Elaboración propia con datos de Banca Múltiple CONDUSEF.

Se han mostrado los porcentajes de resolución favorable y no favorable a los que ha llegado la CONDUSEF en 2007 siendo en ese año la gestión ordinaria el proceso mejor posicionado, en cuanto a los productos la tarjeta de crédito fue el instrumento con mayor porcentaje de resolución favorable para los usuarios caso contrario los cheques se establecieron como el producto con mayor resolución a favor de los bancos.

3.4. Efecto de las resoluciones en las actividades de la banca.

El impacto de las resoluciones de las controversias presentadas ante la CONDUSEF en la actividad de la banca múltiple sin duda puede ser complejo de detectar que tanto son tomadas en cuenta, ya que las instituciones además de las resoluciones que emite la CONDUSEF son calificadas en la información que muestran en el contrato, la caratula, su página web, el estado de cuenta que proporcionan, el folleto informativo que brindan a los usuarios y la información en publicidad,

Para la realización de este apartado además de las resoluciones que ha dado la CONDUSEF se han tomado tres variables, número de sucursales, número cajeros automáticos y número de terminales punto de venta esto debido a que la información sobre el número de recomendaciones hechas por la CONDUSEF hacía los bancos no son documentos públicos, estas variables tomadas de las estadísticas del Banco de México pueden exponer la actividad de los bancos en el periodo de estudio.

Se ha establecido que la apertura de sucursales tuvo un crecimiento hasta en un 12.4% que fue disminuyendo hasta niveles de 0.1% y retomar de nuevo un proceso de crecimiento en el 2011 de 4%, respecto al establecimiento de cajeros de igual forma tuvo un crecimiento de 14% en 2007 que siguió una tendencia a la baja siendo en 2011 solo un 1% en la incorporación de esta herramienta y por último el otorgamiento de terminales

punto de venta se vio favorecido en 2007 con un 37%, que fue disminuyendo hasta 0.2% en 2009 y volviendo a aumentar en los siguientes dos años hasta llegar a un 14% muy por debajo de 2007, esta situación desafortunadamente fue con mayor influencia del entorno económico vivido por el proceso de crisis y recuperación de la economía que por el efecto de las resoluciones que la CONDUSEF emitió durante el periodo de estudio.

El año 2011 fue marcado por un alza en el número de controversias presentadas ante la CONDUSEF no así el porcentaje de resolución en contra de los bancos que tuvo un 54% misma cantidad que presento en 2009, esta mejoría no tuvo un gran impacto en el crecimiento del sector ya que la apertura de sucursales tuvo una reducción de 1% pasando a 4%, mientras que en los cajeros automáticos la caída fue de 5%, quedando en 1% y el segmento que sí registro un repunte fue el otorgamiento de TPV que tuvo un incremento de 6% así al termino de 2011 su crecimiento fue de 14%. Los principales bancos que cuentan con el mayor número de sucursales y cajeros automáticos fueron Bancomer, Banamex, HSBC, Banorte, Santander y Banco Azteca.

El 2010 fue un año en el cual el número de controversias fue menor al presentado durante 2009, no así el porcentaje de resolución en contra de los bancos, el cual mostró una tendencia a la alza incrementándose en 5%, así al finalizar el año este porcentaje de resolución negativa para las instituciones bancarias fue de 59%. En cuanto al crecimiento que tuvieron los bancos en la apertura de sucursales y el otorgamiento de TPV después no tener variaciones un año atrás durante 2010 estos segmentos de la banca presentaron un crecimiento de 5% y 8% respectivamente, los principales bancos en cajeros automáticos y sucursales fueron Bancomer, Banamex, HSBC, Banorte, Santander y Banco Azteca y los cajeros automáticos mantuvieron un por ciento.

Durante el año 2009 la actividad económica fue mermada por la crisis financiera vivida en ese momento, se destaca que el porcentaje de resolución en contra de los bancos disminuyó en un 4% comparado con 2008 quedando en 54%, esta reducción se pudo deber a la disminución de operaciones que se realizaron por las circunstancias económicas, en lo que respecta al crecimiento en el número de sucursales estas no tuvieron un movimiento significativo lo que representó un 0.1% de igual forma la actividad en el otorgamiento de TPV se contrajo teniendo un incremento de tan solo 0.2%, el único segmento que tuvo un mejor rendimiento fueron los cajeros automáticos con un 6%, en lo que respecta a los principales bancos en cajeros automáticos y sucursales fueron Bancomer, Banamex, HSBC, Banorte, Santander y Banco Azteca.

En el año 2008 el porcentaje de resolución en contra de los bancos fue de 58%, de acuerdo con los reportes estadísticos que elabora la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para ese año el crecimiento en el sucursales fue de 13%, los cajeros automáticos crecieron 9% y por último las TPV, al comparar estos datos con 2007 la resolución en contra presentó una disminución en un 4%, las TPV y cajeros automáticos decrecieron en 30% y 5% respectivamente, las sucursales tuvieron un crecimiento del 1%, los principales bancos en sucursales y cajeros fueron Bancomer, Banamex, HSBC, Santander, Banorte y Banco Azteca mientras que los principales bancos en controversias fueron Bancomer, Banamex, HSBC, Santander y GE Money, lo que dejó ver que cuatro de los seis bancos

aun siendo los principales bancos con quejas, su participación en estas variables les se ha permitido seguir en crecimiento.

Para el año 2007 se presentó un 62% de soluciones a favor de los usuarios lo que significa un 62% en contra de los bancos aun con estas resoluciones la actividad en el crecimiento de las instituciones bancarias no se vio mermada, el porcentaje de crecimiento con respecto a 2006 el incremento de terminales punto de venta fue de 37% siendo el rubro que tuvo en mayor crecimiento en 2007, en cuanto al número de cajeros automáticos registro una elevación de 14% y por último la extensión de sucursales a lo largo del país se incrementó en un 12 por ciento.

Para 2007 desafortunadamente los datos que podrían dar una visión más certera en cuanto a los bancos que tuvieron este crecimiento se ve truncado ya que las instituciones no cuentan con esta información para el año en estudio.

Conclusiones

El propósito de esta tesina fue demostrar el impacto que ha tenido la CONDUSEF en la relación entre bancos y sus usuarios en las siguientes actividades: regulación de las actividades realizadas por la banca, supervisión de cobro de comisiones, revisión del otorgamiento de distintos tipos de créditos, emisión de tarjetas de débito, la relación de la población con los productos y servicios contratados, la toma de mejores decisiones por parte de los usuarios en el uso de los instrumentos financieros ofrecidos por los bancos y el análisis del número de quejas interpuestas ante la CONDUSEF.

Para lograr el propósito de esta tesina se desarrolló un trabajo de investigación sobre el trabajo que desempeña la CONDUSEF esto a partir de las actividades de la banca. Así mismo se hizo el estudio del número de quejas interpuestas por los usuarios en la CONDUSEF derivado de la mala relación en instituciones y personas.

Un primer aspecto a señalar es que debido a la transformación, los malos manejos y la desconfianza que existió de parte de la población hacia los bancos durante la década de los noventa fue necesario una Comisión que brindara la protección a los usuarios, dando origen a la CONDUSEF.

De esta forma, este trabajo se encuentra dividido en tres capítulos el primero Titulado “Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros”, expone el papel que ocupa la CONDUSEF en el Sistema Financiero, el panorama histórico en el cual se crea, la normatividad que la rige y por ultimo las funciones que realiza como intermediario entre instituciones bancarias y población en general.

Algunas de las conclusiones que se obtuvieron del análisis realizado en este primer capítulo fueron que la creación de la Comisión fue tardía debido a que los cambios presentados por los bancos superaron en gran manera la poca o nula regulación a la que estaban sujetos, en cuanto a las acciones referentes a implementar multas a los bancos por realizar acciones indebidas se encuentra limitada ya que los lineamientos que la rigen hacen ver como un organismo que solo emite recomendaciones a las instituciones y asesora a los usuarios de productos o servicios financieros.

Parte de la problemática anterior surge de la falta de conocimientos financieros por parte de la población y por las ventajas desleales que los bancos han tenido gracias a la poca educación financiera en las personas.

Es ahí donde la CONDUSEF ha tomado un papel muy importante al comenzar a realizar de manera masiva distintas actividades para mejorar la educación financiera entre la población si bien son poco conocidos los programas o acciones que ha emprendido estos

han ido en aumento a través de los años, dadas las circunstancias destaca la información que la CONDUSEF ha transmitido por medio de la página web detallando gran parte de los productos que ofrece la banca.

La CONDUSEF es uno de los organismos más importante para llevar a cabo acciones de educación financiera en el país, en este sentido opino que debe aumentar la orientación entre la población joven que comienza a tener contacto con los bancos, se puede evaluar como bueno el papel que ha realizado en el periodo de estudio, pero sería mejor si tuviese una mayor difusión en los medios de comunicación, de igual forma debe ser dotada de mayores atributos para sancionar las actividades desleales que efectúan los bancos, tener más atención en los productos que ocasionan el gran número de quejas y darle un seguimiento especial a las principales instituciones financieras en conflicto con los usuarios.

Con relación a la implementación de acciones preventivas realizadas por la CONDUSEF, estas han sido buena teniendo un impacto importante dentro de la sociedad, aunque es una Comisión poco conocida entre la población y solo personas relacionadas con bancos o alguna otra institución financiera sabe sus funciones, es necesario que las actividades preventivas tengan una mayor difusión para lograr el bienestar financiero y la mejor toma de decisiones por las personas en el uso de productos o servicios financieros.

El segundo capítulo se tituló “Comportamiento de la Banca múltiple durante el periodo 2007-2011” de manera breve se explicó el tipo de actividades que realiza la banca de acuerdo a Banxico, el número de bancos en el periodo de estudio, de las actividades que realiza se realizó un análisis de los ingresos por comisiones, la cartera de crédito total por tipos y el comportamiento del crédito hipotecario, tarjetas de crédito y débito.

Las principales conclusiones que arroja este análisis segundo capítulo fueron que existe una gran cantidad de criterios por los cuales los bancos cobran comisiones, sin embargo este rubro comenzó a disminuir gracias las medidas implementadas por CONDUSEF estableciendo condiciones y eliminación de comisiones al ser un abuso por parte de los bancos, entre las que destacan la eliminación del cobro por uso de cajeros pertenecientes al mismo banco, cobros por manejo de cuentas, entre otras.

Con respecto a la cartera de crédito al consumo, se tiene que mostró un desmedido otorgamiento de créditos a través de tarjetas que fue disminuyendo hasta el año 2011, estos en su mayoría fueron aprobados por dos bancos (Banamex y Bancomer), no así el índice de morosidad fue alto debido a la crisis financiera que se vivió y tuvo consecuencias en el pago estos. Es ahí donde la CONDUSEF debe implementar acciones de supervisión para estos bancos, que pueden ser sujetos a un aumento del número de quejas en su contra

Por su parte, el crédito a la vivienda estuvo concentrado en un solo banco (Bancomer) de los poco más de 40 que tienen operaciones absorbiendo el 40% del mercado, en este sector el índice de morosidad aumento por las circunstancias económicas pero fue menor

que el presentado en las tarjetas de crédito. De igual forma la CONDUSEF debe estar atenta al desarrollo de posibles quejas por este tipo de créditos.

La emisión de tarjetas de débito fue creciendo de manera importante y de igual forma su uso en terminales punto de venta lo que hace ver que la población ha comenzado a migrar de tener efectivo a usar el plástico por una cuestión de comodidad y seguridad. A esta acción la CONDUSEF ha implementado mayor información sobre los usos, beneficios y cuidados que deben tener los usuarios de este producto.

El tercer capítulo se tituló “Intervención de la CONDUSEF en las controversias generadas durante el periodo 2007-2011”, en él exponen el número de controversias interpuestas ante la Comisión, los principales productos que las generan, la resolución que emitió la CONDUSEF y el efecto de estas respuestas en la actividad de la banca.

Algunas de las conclusiones que se obtuvieron sobre este aspecto fueron que el número de controversias durante el periodo de estudio fue en aumento, siendo 2010 la excepción debido a las medidas realizadas por la banca aumentando la rigidez en el otorgamiento de tarjetas crédito. Esto significa que el número de usuarios atendidos se triplico, demostrando la importancia de esta Comisión dentro del Sistema Financiero y principalmente con la sociedad.

También se concluyó que el proceso de gestión electrónica fue la principal herramienta para interponer las quejas, destaca esta forma de exponer las inconformidades puesto que a un par de años de su implementación ha sido muy bien aceptada entre la población e instituciones financieras. Por otra parte el producto con más problemas entre usuarios y bancos fue la tarjeta de crédito con más de 60% de controversias durante el periodo 2007-2011, mientras que la tarjeta de débito estuvo muy por debajo pero con tendencia a la alza en los siguientes años con poco más del 15% de las mismas, haciendo necesaria una intervención más enérgica de la CONDUSEF en estos productos para lograr disminuir la cantidad de quejas que se presentan.

El porcentaje de resolución en contra de los bancos se mantuvo entre el 50 y 60%, debido a la participación de la CONDUSEF en los procesos aclaratorios, esto ha permitido demostrar que la creación de esta Comisión ha beneficiado en gran manera a los usuarios brindando la protección que antes no se tenía.

La importancia de la CONDUSEF dentro del Sistema Financiero queda de manifiesto en la preponderancia que se le da dentro de la Reforma Financiera que el año pasado fue aprobada y

En la cual se le dan las siguientes atribuciones nuevas que refuerzan su papel:

Educación financiera

Buró de Instituciones Financieras

Sanas prácticas

Cláusulas abusivas

Unidades Especializadas

Sistema Arbitral

En éste sentido es de señala que al realizar la Presente tesina se encontró que la Comisión ya realizaba parte de ellos de forma interna por lo que sólo se formalizaron para tomar las medidas correctivas necesarias, en base a las nuevas atribuciones que se le dieron.

Por ejemplo, la CONDUSEF ya realizaba boletines estadísticos trimestrales, semestrales y anuales sobre los bancos y sus productos con mayor índice de problemas; además de cuadros comparativos de los productos para una mejor toma de decisiones de los usuarios, todas estas actividades se encuentran plasmadas en el buró de Instituciones Financieras .

Asimismo, en las nuevas atribuciones de la CONDUSEF se hace referencia al Sistema Arbitral en el cual se habla sobre disminuir los tiempos, costos y controversias en los tribunales en beneficio de los usuarios, este punto se reflejan en el proceso de gestión electrónica.

De las prácticas abusivas en los contratos de adhesión, al respecto es de señalarlo que ya anteriormente dentro del equipo de trabajo se encontraba personal encargado de validar esta información para emitir que contratos no eran correctos y mandar la información a los bancos o instituciones correspondiente, además sobre la portabilidad de cuentas ya se hacía mención, solo se establecen los procedimientos para realizar esta actividad, entre otros.

Ha sido un trabajo especial ya que al realizar una investigación sobre esta Comisión es poco el estudio que se tiene de la misma, queda claro que es un actor principal entre la relación instituciones financieras - usuarios, lleva esa importante tarea de educar a toda la población creando conciencia en la toma de decisiones, mejorando la economía de la persona y su entorno, hoy con mayores atribuciones su capacidad de atender a los usuarios será mejor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

1. Girón, Alicia autor México: Los bancos que perdimos: de la desregulación a la extranjerización del sistema financiero /México: UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas: UNAM, Facultad de Economía, 2005.
2. Livacic, Ernesto, autor La supervisión bancaria en América Latina en los noventa. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL, Secretaria Ejecutiva, Unidad de Estudios Especiales, 2000.

Artículos

1. Turrent, Eduardo, Historia Sintética de la Banca en México, Banco de México. 1982.

Anuarios

1. Anuario Estadístico 2007 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
2. Anuario Estadístico 2008 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
3. Anuario Estadístico 2009 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
4. Anuario Estadístico 2010 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
5. Anuario Estadístico 2011 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Boletines

1. Boletín Estadístico Banca Múltiple Dic 2007.
2. Boletín Estadístico Banca Múltiple Dic 2008.
3. Boletín Estadístico Banca Múltiple Dic 2009.
4. Boletín Estadístico Banca Múltiple Dic 2010.
5. Boletín Estadístico Banca Múltiple Dic 2011.

Informes

6. Informe Anual 2007 Banco de México.
7. Informe Anual 2008 Banco de México.
8. Informe Anual 2009 Banco de México.
9. Informe Anual 2010 Banco de México.
10. Informe Anual 2011 Banco de México.

Reportes

1. Reporte sobre el Sistema Financiero año 2007 Banco de México.
 2. Reporte sobre el Sistema Financiero año 2009 Banco de México.
 3. Reporte sobre el Sistema Financiero año 2010 Banco de México.
 4. Reporte sobre el Sistema Financiero año 2011 Banco de México
-
1. Banco de México. www.banxico.gob.mx
 2. Comisión Nacional Bancaria y de valores www.cnbv.gob.mx
 3. Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros www.condusef.gob.mx
 4. CONDUSEF. Diplomado de Cultura Financiera (<http://www.condusef.gob.mx/index.php/diplomado-en-educacion-financiera>) Enero 2013.
 5. CONDUSEF. Guía familiar para la educación financiera. (http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/educacion_financiera/familiar/guia_familiar.pdf) Enero 2013
 6. El Economista. <http://sectorsofom.blogspot.mx/2013/02/en-la-condusef-estamos-del-lado-de-la.html>