

LINEAMIENTOS DE SANAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE MICROCRÉDITO

CONSIDERANDOS

Los grupos no atendidos por el sector financiero tradicional, registran los niveles más críticos de pobreza y se encuentran localizados geográficamente a mayor distancia de los centros urbanos, generalmente con falta de infraestructura básica, insuficiente nivel educativo, actividades económicas de subsistencia y marcada marginación.

La evidencia internacional muestra que el acceso al sector financiero contribuye al desarrollo económico, pero esta no es automática, requiere que los individuos desarrollen las habilidades para manejar adecuadamente los recursos escasos, generar excedentes y sentar las bases del ahorro con lo cual los microcréditos son complementos extraordinarios para generar nueva riqueza y ampliar los ingresos de las familias más marginadas.

Sin perder de vista que el proceso eficiente de los microcréditos, requiere de un acompañamiento enfocado con la educación financiera y la aplicación de conceptos básicos para el desarrollo de pequeñas actividades productivas, es claro que sin la adecuada asesoría y la contratación de créditos mal encaminados, es posible generar un sobreendeudamiento de los socios o clientes, lo que debe reconocerse como un riesgo que no sólo afectará la viabilidad financiera de las instituciones financieras y de la industria en general, sino también la viabilidad económica de las familias y su cohesión social. Por lo anterior, el microcrédito es una herramienta relevante para el desarrollo social si se solicita, evalúa y otorga con responsabilidad.

En ese sentido es conveniente establecer algunos lineamientos coordinados para instaurar, de manera voluntaria y comprometida, ciertas prácticas adecuadas en materia de microcrédito, los cuales den certeza legal a los socios o usuarios a través de un proceso sencillo e información clara y transparente. Lo anterior, sin menoscabo de las obligaciones establecidas en leyes o regulaciones secundarias.

En consecuencia, para establecer principios y mecanismos mínimos de protección y atención al socio o usuario de servicios financieros, es que se emiten los presentes lineamientos que coadyuvarán a fomentar la operación transparente del mercado de microcréditos, en un ambiente de libertad de precios y competencia razonable en calidad y servicios, desalentando prácticas que induzcan a los socios o usuarios a contratar préstamos por encima de su capacidad de pago, mitigando el riesgo de sobreendeudamiento, así como para evitar conductas que impacten negativamente en los derechos y patrimonio de los socios o usuarios, sin omitir, como tales, sus obligaciones y responsabilidades:

LINEAMIENTOS DE SANAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE MICROCRÉDITO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente documento tiene por objeto establecer lineamientos generales de actuación voluntaria, sanas prácticas comerciales que deben cumplir las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las entidades financieras, y en su caso, las instituciones de banca múltiple que promuevan, gestionen, comercialicen y formalicen las operaciones de microcrédito y que son extensivas a sus ejecutivos y promotores. Estos lineamientos también comprenden las actividades de cobranza y cualquier otra actividad similar que desempeñen por cuenta y orden de las instituciones financieras.

Artículo 2. Para los efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

- I. **Socio**, a la persona que cubrió su certificado de aportación en una sociedad cooperativa de ahorro y préstamo.
- II. **Usuario**, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho u obligación frente a la Entidad Financiera como resultado de la operación realizada;
- III. **Ejecutivo o promotor**, aquella persona física o persona moral que es contratada para promover, gestionar, comercializar, formalizar contratos de adhesión en microcréditos, así como actividades de cobranza y cualquier otra actividad similar que desempeñen por cuenta y orden de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o entidades financieras;
- IV. **Entidad Financiera**, a aquella institución financiera en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que otorga microcrédito productivo, con independencia de su naturaleza jurídica;
- V. **Lineamientos**, a los presentes Lineamientos de Sanas Prácticas en Materia de Microcrédito;
- VI. **Microfinanzas**, mecanismo de acceso a servicios financieros orientado a personas de bajos ingresos, que generalmente están excluidas de los servicios financieros tradicionales;
- VII. **Microcrédito**, crédito de bajo monto otorgado a personas de bajos recursos y/o en estado de marginación destinado al desarrollo de micronegocios, a la promoción de actividades productivas, artesanales, comerciales, de servicios y de consumo.

Artículo 3. El otorgamiento del microcrédito deberá buscar la mejora en la calidad de vida del acreditado, el desarrollo de micronegocios a través del apoyo a las capacidades productivas de las personas de bajos recursos y/o en situación de marginación, otorgándole condiciones adecuadas, que les permitan enfrentar los compromisos adquiridos con las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o entidades financieras.

Artículo 4. Tomando en consideración las condiciones particulares del acreditado, se buscará que el microcrédito se adecúe al nivel de endeudamiento o la capacidad de pago para la cual se realizó el préstamo. En los casos de otorgamiento de microcrédito grupal o solidario, las instituciones deberán cumplir con criterios para la formación de los grupos, la autoselección y los mecanismos para la determinación de los montos a otorgar.

Artículo 5. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras que otorguen microcrédito, con independencia de su naturaleza jurídica, celebrarán los convenios necesarios para consultar y registrar ante alguna de las sociedades de información crediticia el status de los acreditados.

Artículo 6. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán explicar al socio o usuario sobre los beneficios del informe que se envíe a la sociedad de información crediticia cuando sea positivo y también de los riesgos asociados con los informes negativos, al mismo tiempo que pueden desarrollar las capacidades financieras entre sus socios o usuarios.

Artículo 7. La publicidad que utilicen las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras para promocionar sus productos deberá proporcionar información suficiente, clara y veraz respecto del producto a contratar, sin denostar o utilizar como elemento de venta las características del producto de otra entidad. No se considerará denostación a otros productos ni entidades si se hace a través de cuadros comparativos con información elaborada por un tercero.

Artículo 8. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán contar con un mecanismo de resolución de quejas adecuado, difundirlo entre sus ejecutivos, así como entre sus socios o usuarios para informarles cómo quejarse a través de las unidades especializadas.

Artículo 9. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán contar con un Código de Conducta Profesional aprobado por el Consejo de Administración, o su equivalente y cada ejecutivo o promotor deberá comprometerse, fehacientemente, a seguir los lineamientos que en él se estipulan, de lo contrario deberán aplicarse las sanciones previamente descritas cuando resulten contrarias al Código de Conducta.

Artículo 10. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán contar con un esquema de incentivos de sus ejecutivos o promotores que esté

estructurado de tal forma que fomente que los mismos cuiden el nivel de mora de su cartera, protegiendo así a los usuarios y a las sociedades.

CAPÍTULO II DEL EJECUTIVO Y SUS FUNCIONES

Artículo 11. Los ejecutivos o promotores realizarán funciones encaminadas a un sano desarrollo del microcrédito, llevando a cabo dichas actividades en nombre y por cuenta de la entidad financiera, actividad que desarrollarán profesionalmente y bajo el principio de una competencia leal.

Para desempeñar actividades propias de ejecutivo o promotor, será necesario contar con mandato o comisión mercantil suficiente para llevar la representación de la empresa y que haya acreditado su programa de capacitación inicial.

Artículo 12. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras buscarán que los ejecutivos o promotores desempeñen sus funciones de manera personal, responsable, veraz, eficiente y honesta, para lo cual promoverán los siguientes principios:

La vocación de servicio, compromiso y responsabilidad, así como adecuadas habilidades de comunicación y de relaciones sociales.

El respeto a la decisión del socio o usuario, proporcionándole toda la información que sea necesaria para una decisión debidamente informada.

La honradez, al abstenerse de utilizar nóminas, listas de raya, archivos, bases de datos, sistemas informáticos o cualquier otro mecanismo y/o herramienta que hayan sido obtenidas sin tener derecho a ello o de manera ilegal y que les permitan generar promociones masivas de colocación de microcréditos.

Artículo 13. Los ejecutivos o promotores de las sociedades financieras de ahorro y préstamo y las entidades financieras al momento de realizar las operaciones deberán de:

- I. Identificarse indicando los datos de la Entidad Financiera que representan,
- II. Proporcionar información veraz, completa, actualizada y confiable,
- III. Indicar a los socios o usuarios las características de los productos y servicios que las entidades financieras ofrezcan y, en su caso, de los microseguros que incluyen,
- IV. Informar con claridad los detalles del producto, los servicios, la forma de pago, los beneficios, las tasas de intereses, los impuestos aplicables, las comisiones y las penalizaciones, así como las condiciones generales del producto ofrecido,
- V. En caso de aplicar a la operación, explicar el ahorro forzoso que se obliga el socio o usuario a tener previo al otorgamiento del crédito o durante la vigencia del mismo.

- VI. Entregar los números telefónicos o medios de contacto en donde el socio o usuario podrá realizar consultas o aclarar dudas así como para presentar reclamaciones o cancelar el producto contratado,
- VII. Cumplir con la protección de datos personales en posesión de particulares y capacitarse para proteger la confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de la información personal y financiera del socio o usuario, y
- VIII. Cumplan con las demás obligaciones que deriven de la normatividad aplicable y de las reglas que establezcan las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras de manera particular.

Artículo 15. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán atender y resolver las dudas o consultas que presenten los ejecutivos o promotores con motivo de su contratación y de la prestación de sus servicios, así como resolver sobre los conflictos que, en su caso, se susciten en el desempeño de sus tareas.

Artículo 16. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras deben expedir medios de identificación a sus ejecutivos o promotores, mismos que deberán portar durante el desempeño de sus labores.

Artículo 17. A fin de que los ejecutivos o promotores conozcan sus obligaciones y responsabilidades, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras buscarán que una vez contratados, firmen cartas compromiso a fin de evitar las siguientes conductas:

- I. Modificar o alterar documentos que sirven de soporte a las solicitudes de crédito, tales como documentos probatorios, identificación oficial, clave única de registro poblacional (CURP), constancias de ingresos, reporte especial de crédito así como cualquier otro documento o la firma del socio o usuario.
- II. Proporcionar o publicitar información que no corresponde a las condiciones o términos de los productos a ofrecer.
- III. Engañar o inducir al error con información falsa al socio o usuario.
- IV. Recibir solicitudes de microcrédito suscritos para una entidad financiera diferente a la que presta sus servicios;
- V. Ofrecer dinero, objetos o cualquier otra prestación al socio o usuario, con el fin de recibir y/o tramitar solicitudes de otorgamiento de microcrédito;
- VI. Recibir depósitos para acreditar pagos de los socios o usuarios sin la emisión inmediata del recibo autorizado por la entidad financiera correspondiente;
- VII. Representar a otro ejecutivo o promotor o hacerse representar por un tercero;

- VIII. Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación económica o en especie alguna, de manera directa o indirecta, a empresas, sindicatos o dirigentes de sociedades organizadas que puedan ejercer presión sobre los socios o usuarios, con el propósito de realizar colocación masiva de microcréditos;
- IX. Dar trámite a solicitudes de microcrédito que no hayan sido previamente explicadas al socio o usuario;
- VIII. Solicitar y recibir por sus servicios, dinero, gratificaciones, dádivas o cualquier otra contraprestación proveniente de los socios o usuarios o de cualquier otra persona distinta a su entidad financiera.

Artículo 18. Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las entidades financieras se asegurarán de que los ejecutivos o promotores en el desempeño de sus actividades, en todo momento, se apeguen a la legislación y normatividad aplicable así como de las actuaciones establecidas en sus Códigos de Conducta.

CAPÍTULO III

DE LAS SANAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE COBRANZA

Artículo 19. Cobrar una deuda es un derecho legítimo de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de las entidades financieras, como también es su obligación respetar la dignidad de los deudores.

En las gestiones de cobranza, el ejecutivo o promotor al establecer comunicación con el deudor, con los familiares, conocidos o compañeros de trabajo de éste, evitará hacer uso de lenguaje obsceno y de palabras altisonantes.

Artículo 20. Se entenderán por sanas prácticas al ejercicio del cobro de adeudos respetando la dignidad del deudor y ofreciéndole opciones para el cumplimiento de sus obligaciones.

En las gestiones de cobro, el ejecutivo o promotor tendrá prohibido:

- I. Llamar telefónicamente o establecer contacto con el deudor en horarios nocturnos comprendidos entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana;
- II. Engañar al deudor aseverando que al no pagar su deuda comete delito ni amenazarlo con privación de su libertad;
- III. Intimidar al deudor con escritos de demanda falsos o notificaciones judiciales apócrifas;
- IV. Utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos o en el exterior de los domicilios de los deudores, deudores solidarios y/o avales con cualquier propósito que agrave su persona y dignidad;

- V. Enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza, requerimiento o citatorio;
- VI. Hacer ofrecimientos tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, de no estar debidamente autorizado para ello;
- VII. Incrementar las deudas con cargos no autorizados por la legislación vigente o por el contrato celebrado entre el deudor y el otorgante de crédito o el acreedor.

Artículo 21. Cuando el deudor acceda al pago de la deuda con más de tres meses de vencimiento, como resultado de las gestiones de cobranza, el ejecutivo o promotor de la sociedad cooperativa de ahorro y préstamo o de las entidades financieras deberá documentar por escrito los convenios y compromisos adquiridos debiendo constar la rúbrica de conformidad por ambas partes, cuando lo anterior modifique las condiciones pactadas originalmente. El ejecutivo, promotor o representante de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o de la entidad financiera acreditará tal carácter con la documentación en la cual se le faculte para llevar a cabo la recuperación del adeudo.

Las sociedades financieras de ahorro y préstamo y las entidades financieras deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos adquiridos en la negociación que acuerden entre sus ejecutivos y usuarios o socios, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación.

De igual modo, deberán informar el efecto que dicho convenio tendrá en el historial crediticio del deudor.

Artículo 22. En el caso de subcontratar el servicio de terceros para la cobranza se deberán apegar a estos Lineamientos o al Código de Conducta de la sociedad cooperativa de ahorro y préstamo o de la entidad financiera.

Leído que fue, y enteradas las partes del alcance y contenido legal de sus considerando y lineamientos, lo firman de conformidad el presente convenio, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los _____ días del mes de _____ de dos mil trece, quedando un tanto en poder de cada una de las instituciones financieras que comparecen a su firma.

POR LA CONDUSEF

NOMBRE DE CADA INSTITUCIÓN

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

ANEXO AL CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA ADHESIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS A LA APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SANAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE MICROCRÉDITO.

Dado en la Ciudad de México a los veintiún días del mes de febrero de dos mil catorce.

- Crédito Familiar, S.A. de C.V., SOFOM E.R.,

SANDRA MARCELA PÉREZ GARBER

JOSE A. ITURRIAGUI TRAVEZANI

- Efim, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

RICARDO J. CASTAÑEDA HERNÁNDEZ

- Grupo Crediexpress, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

- Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Luz María del Sagrado Corazón Aguilera Haro

- Wac de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.