

DE LA SEN. SARA ISABEL CASTELLANOS CORTÉS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO VERDE ECOLOGISTA DE MÉXICO, LA QUE CONTIENE PUNTO DE ACUERDO EN TORNO A LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO SIN LA SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE, LOS INTERESES DE LOS CRÉDITOS AL CONSUMO Y EL PAGO DE SERVICIOS EN BANCOS Y TIENDAS

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM EN TORNO A LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITOS SIN LA SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE, LOS INTERESES DE LOS CRÉDITOS AL CONSUMO Y EL PAGO DE SERVICIOS EN BANCOS Y TIENDAS.

Uno de los rasgos que distinguieron la crisis financiera de 1994-95, fue la expedición masiva e indiscriminada de tarjetas de crédito por parte de las instituciones bancarias, a infinidad de personas que no habían sido usuarios regulares e informados de los servicios de banca y crédito, lo que provocó serias distorsiones en el proceso de bancarización de la economía. En una abierta competencia de las instituciones bancarias por captar tarjetahabientes, las campañas de promoción incluían la apertura de créditos y expedición de tarjetas no solicitados, lo que, en un contexto de escasa cultura bancaria y financiera del público en general, se constituyó en un fenómeno de falta de pago que acentuó la crisis económica de aquella época.

Hoy, al igual que hace algunos años, distintas organizaciones financieras y bancarias han vuelto a la riesgosa práctica de incrementar, casi sin control alguno ni planeación macroeconómica, la emisión de tarjetas de crédito y débito al público usuario. A diferencia de años anteriores, a la fecha se han incrementado peligrosamente ilícitos cometidos contra usuarios de tarjetas bancarias, al grado que los fraudes con tarjeta de crédito y débito son uno de los principales motivos de disconformidad de los usuarios de la banca. En México hay 33 millones de tarjetas de débito y casi 13 millones de crédito.

En el primer trimestre del año, la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Condusef, registró 558 reclamaciones en tarjetas débito y mil 280 en crédito contra las distintas instituciones financieras del país. Las causas más recurrentes se debieron a cargos indebidos por consumos o disposiciones no efectuadas y cobros de comisiones. Al cierre de 2004, las reclamaciones sumaron 5 mil 285 en crédito y 2 mil 143 en débito.

Según diversos analistas públicos y privados, "De manera peligrosa, los bancos han abierto la llave de crédito al consumo, a un extremo que nos recuerda lo que pasó en el país en los años previos a la crisis de hace 10 años". Se están otorgando tarjetas de crédito, préstamos personales y para compra de bienes como autos, sin control, tal y como ocurrió en 1994, cuando se suplió la falta de dinero en la economía con el otorgamiento de créditos a personas y familias.

Un asunto sumamente delicado, se ocasiona cuando los Bancos entregan plásticos sin la solicitud previa o autorización plena de los usuarios. La CONDUSEF ha reportado los casos de personas a las cuales se les otorgó alguna tarjeta de crédito no solicitada a su propio banco o a otro distinto, con el cual no tiene ninguna relación financiera. Lo anterior, a largo plazo, representa un verdadero problema para muchas personas, que ante el desconocimiento del caso, no saben qué hacer con un nuevo crédito ni tienen la práctica o cultura financiera suficiente para un adecuado uso de los servicios financieros.

Adicionalmente a lo anterior, se demuestra una clara irresponsabilidad de los bancos, cuando sin tomar en cuenta el respeto a la libre voluntad y la privacidad en el manejo de los datos personales del futuro acreditado, se allegan de la información de los usuarios para imponerles servicios no solicitados previamente.

De acuerdo con la CONDUSEF, esta práctica contraviene a las reglas que tienen que sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito, pues existe el riesgo de que la tarjeta, aparte de no haber sido requerida por el usuario, no le sea entregada y otra persona haga uso de ella. En este sentido, habría que ser más estricto en la aplicación de las sanciones correspondientes a los bancos que incurran en esta práctica, así como establecer las vías

institucionales para que el Buró de crédito, también registre la denuncia, en el momento oportuno, del tarjetahabiente.

Lo más importante es que la persona, contacte y cancele la tarjeta no solicitada, ante el banco que se la otorgó, lo que obviamente implica imponer al presunto usuario una carga tramital que no le corresponde. Es probable que haya algunos problemas para realizar la cancelación y que incluso, pueda ser objeto de fraude y tener algún efecto negativo en su historial crediticio dentro del Buró de Crédito. Además del fraude, el usuario tendrá que asumir el costo de las comisiones por la anualidad y apertura que usualmente establecen los bancos; esta situación, también podría hacer caer al usuario en cartera vencida y con ello que se le reporte ante el Buró de Crédito con un antecedente negativo.

Por otro lado, ante los constantes fraudes y conflictos que enfrentan los usuarios con las instituciones bancarias se ha incrementado la demanda de las tarjetas de crédito que otorgan las tiendas departamentales y de autoservicios, que crecieron 3.3 puntos porcentuales frente a las bancarias. Desde el primer trimestre de 2004 se observó una disminución en los pagos realizados con tarjetas de crédito bancarias; en este período 10.08 por ciento de las ventas de las cadenas comerciales se liquidaron con tarjeta bancaria, mientras que 11.07 por ciento con tarjetas de la propia tienda. De esta misma manera, han aumentado las ventas a través de créditos en las tiendas departamentales, definidos como crédito al consumo.

Estos créditos se otorgan para combinar un bien o servicio de uso personal pagándolo en plazos determinados y con una tasa de interés previamente pactada; se le conoce también como crédito ABCD (Adquisición de Bienes de Consumo Duradero). Estos créditos son otorgados por empresas no financieras, como las tiendas departamentales a través de una tarjeta de crédito ligada a un banco, mediante una tarjeta propia o a través de sus propios programas de crédito. También son otorgadas por instituciones financieras como bancos, sociedades financieras de objeto limitada (Sofoles) o el Fonacot. En todas las opciones varían los porcentajes que se cobran, siendo el más bajo, 27.5 de tasa de interés anual.

Lo anterior, puede observarse en los siguientes cuadros:

TIENDAS DEPARTAMENTALES						
TIENDAS DEPARTAMENTALES	PRECIO DE CONTADO	ENGANCHE	PAGOS	ABONO	TASA DE INTERÉS (ANUAL)	COSTO TOTAL
FAMSA	\$10,000.00	\$980	12 MENSUALES	\$980	27.5%	\$12,740*
COPPEL	\$10,000.00	SIN ENGANCHE	12 MENSUALES	\$1,084	30%	\$13,008
HERMANOS VÁZQUEZ	\$10,000.00	SIN ENGANCHE	12 MENSUALES	\$1,164	39.7%	\$13,968
VIANA	\$10,000.00	SIN ENGANCHE	12 MENSUALES	\$1,242	49%	\$14,904
ELECTRA	\$10,000.00	\$1,000	12 MENSUALES	52 DE \$286 1 DE \$288	51.6%	\$16,160
FONACOT	\$10,000.00	SIN ENGANCHE	12 MENSUALES	\$953	17.1%	\$11,436

Notas:

*El costo total incluye enganche

CLIENTE	\$17.50	\$17.50	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
NO CLIENTE	\$40.00	\$40.00	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
BANCOMER						
CLIENTE	SIN COSTO	\$12.00	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
NO CLIENTE	\$20.00	\$20.00	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
HSBC						
CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	\$5.75
NO CLIENTE	\$5.75	\$5.75	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	\$11.75
BANORTE						
CLIENTE	\$17.25	\$17.25	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
NO CLIENTE	\$17.25	\$17.25	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
IXE						
CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
NO CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
SANTANDER						
CLIENTE	\$ 7.00 CFE \$8.05 LFC	\$13.20	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO
NO CLIENTE	\$8.05	\$13.20	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO, Servigas \$4.05
SCOTIABANK –INVERLAT						
CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	La comisión que indica el recibo
NO CLIENTE	\$11.50	\$11.50	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	La comisión que indica el recibo
INBURSA						
CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	X
NO CLIENTE	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	X

SUPERMERCADOS						
SERVICIOS	LUZ (CFE Y LCFC)	TELÉFONOS (TELMEX)	AGUA	PREDIAL	TENENCIA	GAS (NATURAL Y SERVICIOS)
GIGANTE						
SOLO EFECTIVO	X	\$6.00 (2)	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	X

WAL MART						
EFFECTIVO Y TARJETA WAL MART	X	SIN COSTO (2)	X	X	X	X
COMERCIAL MEXICANA						
EFFECTIVO Y TARJETA DE DEBITO	X	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	SIN COSTO	X
SUMESA						
EFFECTIVO Y TARJETA DE DEBITO	X	SIN COSTO (2)	SIN COSTO	SIN COSTO	X	
OXXO						
SOLO EFFECTIVO	X	\$5.00	X	X	X	\$5.00 SOLO PAGO DE SERVICIOS

FUENTE: CUADRO ELABORADO POR LA CONDUSEF.

X: SIGNIFICA QUE NO SE ACEPTAN EL PAGO DE ESOS SERVICIOS

1. SE RECIBEN LOS PAGOS HASTA TRES DÍAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO; SOLO TELMEX ACEPTA EXTEMPORÁNEO.

2. EL RECIBO DE TELEMEX SE ACEPTA EXTEMPORÁNEO

3. SE ACEPTAN LOS RECIBOS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO DIRECTO EN CAJAS-CUANDO VENCIERON LOS PAGOS DE TESORERÍA, SE LE PROPORCIONA UN NÚMERO DE CAPTURA CON EL CARGO ADICIONAL Y SE LE COBRA UNA COMISIÓN DE \$2.00 POR EL TRÁMITE.

Como se aprecia claramente, las comisiones por el pago de servicios en tiendas y bancos son sumamente diferenciadas y están sujetas a criterios subjetivos, de tal forma que lo más pertinente es buscar la regulación de dichos costos.

Conforme al artículo 4° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de servicios Financieros, la protección y defensa que dicha Ley encomienda a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; "tiene como objetivo prioritario 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".

De igual forma, corresponden a la CONDUSEF, entre otras facultades, las de Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras; Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano; emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley y al de la Comisión Nacional; formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de la Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano; concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades

federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros; elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras; proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios; y analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud; e informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Como es de verse, la institución cuenta con el acervo normativo y competencial suficiente para incidir de forma decisiva en la ordenación del problema que nos ocupa.

En razón de lo anteriormente expuesto y con fundamento en el artículo 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General del los Estados Unidos los legisladores del Partido Verde Ecologista de México, presentamos a consideración de esta Soberanía la siguiente proposición con Punto de

Acuerdo

UNICO: Se exhorta la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicio Financieros a reforzar las medidas de vigilancia, información y promoción para una nueva cultura de uso racional y adecuado de los servicios financieros, tanto en el sistema bancario como en el comercial y de servicios, además de incrementar sus campañas de orientación y difusión hacia el público usuario, especialmente en relación a servicios no solicitados y protección de datos personales.

Asimismo, se le exhorta a incrementar las campañas frente a las instituciones financieras y empresas comerciales, para que realicen una amplia difusión sobre las características de los diferentes productos financieros que están en el mercado, incluyendo sus comisiones más comunes y sus costos; así como mostrar al público, en lugares visibles en todas sus tiendas o sucursales, el costo de las diferentes comisiones y servicios financieros.

Dado en el Salón de Sesiones de la Cámara de Senadores a los 17 días del mes de noviembre de 2005.

SEN. SARA I. CASTELLANOS CORTÉS