

MARIO DI COSTANZO ARMENTA

PRESIDENTE

**RECOMENDACIÓN GENERAL NO. 1
SOBRE LA CANCELACIÓN O NEGATIVA DE APERTURA DE
CUENTAS A DIVERSAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Lic. Javier Arrigunaga Gómez Del Campo

Presidente de la Asociación de Bancos de México

Presente

De conformidad con lo previsto en el artículo 11, fracciones VI y VII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, este Organismo Público Descentralizado esta facultado para promover y proteger los derechos de los Usuarios; aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre las instituciones financieras y los Usuarios; y coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre éstos, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Asimismo, la fracción IX del numeral antes citado, otorga a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) la facultad de emitir recomendaciones generales en las materias de su competencia.

ANTECEDENTES.

1.- Desde el mes de junio de 2013, la CONDUSEF ha recibido diversas reclamaciones y solicitudes de apoyo de diferentes Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades no Reguladas (SOFOM ENR) y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, en su calidad de Usuarios de servicios financieros, toda vez que algunas instituciones de banca múltiple están cancelando sus cuentas de depósito sin mediar ninguna explicación o bien, las condicionan a cumplir con requisitos diferentes a los originalmente pactados, para tener la posibilidad de conservar sus recursos en la institución de banca múltiple, provocando que dichos Usuarios se encuentren impedidos para cumplir con sus obligaciones fiscales y realizar sus operaciones, con la consecuente afectación de su patrimonio y detrimento de sus clientes. Además a aquellos que pretenden abrir nuevas cuentas se les requieren elementos que no se encuentran en los contratos previamente autorizados ni en los manuales de operación de las instituciones.

2.- Entre los requisitos adicionales que algunas de las Instituciones Bancarias han exigido a los Usuarios para mantener sus cuentas o abrir nuevas, se encuentran:

- a) Contratar despachos externos impuestos por las mismas instituciones, para llevar a cabo una auditoría en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, cuyos resultados se entreguen a las propias instituciones, y el cargo se realice en el patrimonio de los Usuarios, para lo cual pueden otorgar un crédito para el pago de los honorarios de los despachos que se contraten.
- b) Presentar una Fianza.
- c) Cambiar su naturaleza jurídica a Sociedades Anónimas, eliminando cualquier mención que las identifique como SOFOM ENR.

3.- Han habido algunos casos en que las instituciones de banca múltiple, al cancelar una cuenta de depósito, sin razón alguna se niegan a devolver el dinero de forma inmediata a los Usuarios y no establecen una fecha para su devolución.

Aunado a lo anterior, las instituciones de banca múltiple no han admitido las reclamaciones de dichos Usuarios, en términos de lo que disponen las Leyes de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA

PRESIDENTE

4.- A partir de octubre de 2013 esta Comisión Nacional, en un afán de contribuir a resolver la problemática planteada y como autoridad supervisora, desarrolló un portal que permite a las Instituciones Bancarias consultar el estatus de operación de las SOFOM ENR, respecto de las obligaciones que tienen ante este Organismo.

5.- Asimismo, durante 2013, la CONDUSEF, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación de Bancos de México, diversas SOFOM ENR y Entidades de Ahorro y Crédito Popular llevaron a cabo varias reuniones con el ánimo de inhibir la cancelación de cuentas en forma injustificada. No obstante lo anterior, la problemática se ha venido acrecentando ya que, de acuerdo con las notificaciones de conocimiento y reclamaciones con que cuenta la CONDUSEF, en junio del año pasado se había cancelado o negado la apertura de 98 cuentas, mientras que para el 17 de febrero de 2014, se tienen registradas 239 cuentas en ese mismo estatus, que involucran a nueve instituciones bancarias, 178 SOFOM ENR y 15 Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

CONSIDERANDOS.

- I. Es prioritario para el Estado:
 - a) Procurar el desarrollo equilibrado del sistema financiero del país, con una apropiada cobertura regional y una adecuada competencia entre los participantes.
 - b) Fomentar el desarrollo de infraestructura financiera en regiones rezagadas, así como promover la inclusión financiera mediante el acceso y uso de servicios financieros formales a grupos vulnerables o excluidos, con un enfoque particular a personas de bajos ingresos, mujeres y, micro y pequeñas empresas industriales, de servicios y del sector rural.
 - c) Supervisar que el servicio de las instituciones de crédito se brinde en las mejores condiciones.
- II. El Sistema Financiero desempeña un papel central en el funcionamiento y desarrollo de la economía, por lo que para lograr un crecimiento económico sostenido y el bienestar de la población, se requiere que sea estable, eficiente, competitivo e innovador.
- III. El papel que desempeña el sector de entidades financieras no tradicionales, ha permitido a Usuarios, que antes no tenían acceso al crédito, utilizar dicho servicio en comunidades donde no hay una penetración bancaria.
- IV. El daño causado por la cancelación o negativa de apertura de cuentas de SOFOM ENR y Entidades de Ahorro y Crédito Popular se traduce, principalmente, en una afectación a comunidades en las que son las únicas fuentes de financiamiento para los Usuarios, así como a diferentes sectores de la economía, mismos que en algunos casos son prioritarios conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, y por lo tanto, fondeados por la Banca de Desarrollo y Entidades Paraestatales.
- V. Al condicionar el otorgamiento de un producto o servicio financiero a cumplir con requisitos que no sean generales, se vulneran los derechos del Usuario, por resultar discriminatorio.
- VI. La problemática planteada no afecta al total de las SOFOM ENR y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, situación que revela que los bancos aplican requisitos o condiciones distintos para los integrantes de un mismo sector, lo que puede restringir o impedir a entidades, en igualdad de condiciones, la contratación de un producto o servicio financiero, y constituir una práctica discriminatoria conforme lo dispone la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

MARIO DI COSTANZO ARMENTA

PRESIDENTE

- VII. Finalmente, aunado a la cancelación unilateral de una cuenta, el hecho de no devolver al Usuario sus recursos de forma inmediata, incumple con lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito.

Por lo anterior, esta Comisión Nacional, con fundamento en los artículos 1º, 4º, 5º, 11, fracciones VI, VII y IX; 16 y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 1 y 3, fracción II, del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, emite la siguiente:

RECOMENDACIÓN GENERAL A LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

Primera. Abstenerse de realizar actividades que puedan constituir prácticas discriminatorias en perjuicio de integrantes de un determinado sector.

Segunda. Respetar las condiciones originalmente contratadas en las operaciones que hayan celebrado con sus clientes, sin exigirles otras obligaciones que no se hayan pactado con antelación.

Tercera. Adecuar sus criterios y políticas a efecto de que se consideren las características específicas de las operaciones de las SOFOM ENR y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, principalmente en materia de microcrédito y de la dispersión de recursos que les otorga la Banca de Desarrollo y diversas Entidades Paraestatales, considerando en todo caso los segmentos del mercado que atienden.

Cuarta. Atender las consultas y reclamaciones de los Usuarios que deriven de la problemática descrita, conforme a lo establecido en las Leyes de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Atentamente

c.c.p Dr. Fernando Aportela Rodríguez. Subsecretario de Hacienda y Crédito Público. Presente
Lic Narciso Antonio Campos Cuevas. Titular de la Unidad de Banca Valores y Ahorro. SHCP. Presente
Lic Jaime Gonzales Aguadé. Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Presente