AHORRO

Primer paso para alcanzar tus metas







SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

AHORRO

El primer paso para alcanzar tus metas



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

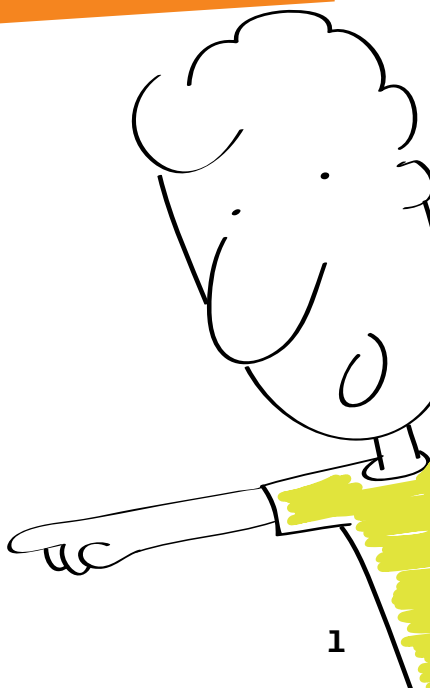
Diseño
Departamento de Publicaciones

AHORRAR

Es guardar una parte de tu ingreso hoy para utilizarla en el futuro.

Es necesario porque se centra en el futuro, al prever y preparar posibles riesgos o el aprovechamiento de tus recursos en algo productivo*.





* Fuente: FAO. Manual de consulta sobre el ahorro de grupo.

Ahorrar

no es guardar lo que te sobra, se trata de apartar una cantidad fija que debes incluir en tu presupuesto.



Puedes ahorrar más en la medida que reduzcas tus **gastos** o incrementes tus **ingresos**.





¿Para qué sirve ahorrar?

Por ejemplo para:

- Alcanzar metas de corto plazo, como comprarte unos tenis, una computadora o irte de vacaciones.

- Contar con un capital para invertir en un negocio y alcanzar otro tipo de bienes, como comprar un auto o dar el enganche para una casa.

- Tener un fondo para emergencias (una enfermedad o quedarte sin empleo).



Fondo de ahorro para emergencias



¿Qué es?

La idea es que tu fondo sea por el monto que te haga sentir tranquilo y que, ante cualquier imprevisto, puedas cubrir los gastos que éste implique, así como los cotidianos.

Aunque no hay acuerdo general sobre la cantidad que debe conformar tu fondo, la recomendación es que con él cubras de **tres a seis meses de tus gastos.**

Registra los gastos fijos que tienes en un mes. Enfócate en lo básico como alimentación, transporte, servicios (luz, agua, teléfono). Con esto, te darás una idea de cuánto necesitas mensualmente para vivir.

Antes de definir una cifra:

1

Piensa en tu situación familiar: si otras personas dependen económicamente de ti, si tú eres el único que aporta al ingreso del hogar o más de un integrante lo hace.

2

Establece de cuánto es tu fondo de emergencias e incluye en tu presupuesto una aportación mensual para lograrlo.

¡Pon manos a la obra!



3

¿Dónde guardarlo?

Debes acceder a tu fondo en el momento en que lo necesites. Puedes contratar una cuenta de depósito en una institución financiera autorizada para este propósito, si bien no te ofrecerá los mejores rendimientos, sí te dará liquidez. No debes dejarlo en instrumentos financieros a ciertos plazos, pues en caso de que lo requieras no lo podrías retirar, o en su caso, te penalizarían con una comisión por retirar tu dinero antes de tiempo.

¡No desistas!

Si usas este fondo como tu caja chica cada vez que no alcances a terminar la quincena, jamás lo lograrás

¡Sé constante!

En México, 24.7 millones de adultos ahorran únicamente en mecanismos informales, mientras que aquellos que ahorran tanto de manera formal como informal suman 22 millones.

65%
en casa

32.5%
en tanda

8.3%
prestó dinero

14.8%
guardó con familia

23.2%
caja de ahorro de amigos

12.7%
comprando bienes y animales

Estos porcentajes son sobre el total de adultos que ahorran sólo informalmente o utilizan ambos mecanismos de ahorro, formal e informal, en total 46 millones 744 mil 765.

• El resto de la población está conformado por un 15.1% que ahorra únicamente en productos formales y el 23.5% que simplemente no ahorra.
• Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, INEGI y CNBV. 2015.
Los porcentajes suman más del 100%, porque los entrevistados pudieron elegir más de una opción.

¡CUIDADO!

Ahorrar de esta manera NO es lo más conveniente.



A esta forma de ahorro se le denomina "ahorro informal". Guárdalo y luego

abre una cuenta en el banco

Seguro de depósito

es la mejor forma de guardar tu dinero en un banco, Sociedad Financiera Popular, o en una Cooperativa de Ahorro y Préstamo Autorizada.

Las Cajas de Ahorro se denominan Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo. Puedes guardar tu dinero, obtener créditos, entre otros servicios. Debes hacerte socio pagando una cuota.

Las Sociedades Financieras Populares son sociedades anónimas, en las cuales puedes realizar operaciones de ahorro y crédito ya sea como socio o cliente.



En estas instituciones financieras podrás abrir una cuenta de depósito.



¿Qué es?

Es una cuenta para depositar tu dinero de manera periódica.

Ventajas

- Recibirás una tarjeta de débito para realizar retiros de efectivo.
- Puedes consultar tu saldo
- Usa cajeros automáticos
- Pago en establecimientos y de servicios.
- Puedes usar tu dinero cuando lo necesites.

La desventaja es que la tasa de interés tal vez sea baja, comparada con una cuenta de inversión.

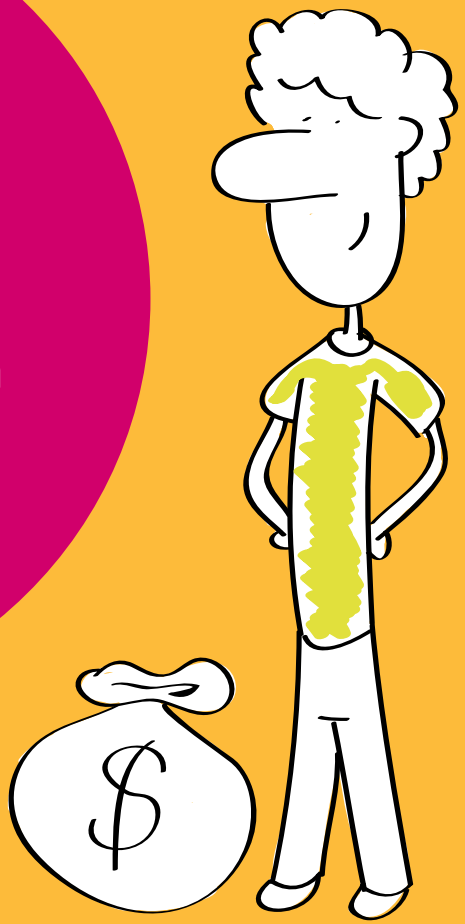


¡Recuerda!

Los bancos no son la única opción para guardar tu dinero.

También están las Sociedades Financieras Populares (Sofipo), y las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socap). Infórmate sobre la opción que más te conviene antes de confiarles tus ahorros.

Asegúrate que la institución donde dejes tu dinero esté debidamente autorizada.



Desconfía de aquellas instituciones que te ofrezcan grandes ganancias por tu dinero (por ejemplo tasas muy elevadas) o prometan hacerte rico de la noche a la mañana.



Ventajas de ahorrar en instituciones autorizadas



Puedes acceder a otros servicios financieros, por ejemplo:

- Créditos.
- Ganas intereses.
- Tu dinero cuenta con un seguro de depósito.

11.5 millones de adultos en México ahorran únicamente de manera formal, mientras que 22.03 millones ahorran tanto de manera formal como informal.

62.6%
Nómina o pensión

39.9%
Cuenta de ahorro

3.4%
Cheques

3.4%
Plazo fijo

14.1%
Otros

1.2%
Fondo de inversión

Estos porcentajes son sobre el total de adultos que ahorran sólo formalmente o utilizan ambos mecanismos de ahorro, formal e informal. En total son 33 millones 552 mil 953.

- Los porcentajes suman más del 100%, porque los entrevistados pudieron elegir más de una opción.
- El resto de la población está conformado por el 23.5% que simplemente no ahorra y el 32.4% que sólo ahorra en el sector informal.
- Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, INEGI y CNBV. 2015.

Hay muchas entidades financieras en que puedes guardar tu dinero. Para saber si una institución está autorizada o en proceso de autorización, infórmate en:

www.gob.mx/condusef

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

www.gob.mx/cnbv

Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

www.focoop.com.mx

Fideicomiso Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores.



Enseña a tu hijo a ahorrar

Si tratas de darle a tus hijos siempre lo que piden, piénsalo dos veces. Eso puede generar en ellos la impresión de que es muy fácil conseguir las cosas.





Enséñales a valorar lo que tienen y lo relevante que es el hábito del ahorro.

Recuerda que la mejor forma de enseñar es con el ejemplo: si tus pequeños observan que eres organizado con las cuentas del hogar y que te preocupas por ahorrar, cuando ellos crezcan también lo harán.

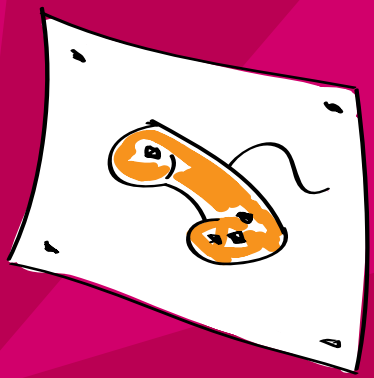
Enseña a tus hijos a definir sus metas poniéndolas por escrito e incluso pegándolas en la pared o puerta de su cuarto.

Puedes asignarle tareas pequeñas en el hogar, que no afecten su rendimiento en la escuela, y a cambio ofrecerle una pequeña cantidad de dinero. Le estarás enseñando que el dinero es el pago por un esfuerzo o trabajo.

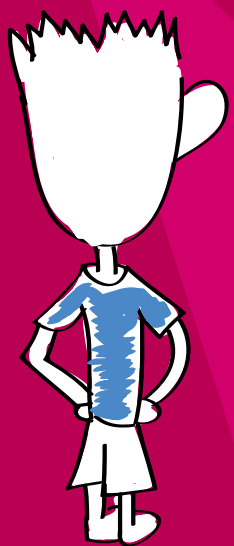
Se vale establecer reglas que lo motiven, por ejemplo: si logra juntar 50% del precio del juguete que tanto quiere, tú podrías premiarlo con la otra mitad.



Puede empezar a ahorrar en una alcancía y una vez que la llene, acompáñalo al banco, a alguna Sociedad Financiera Popular o Cooperativa de Ahorro y Préstamo Autorizada, para abrir una cuenta de ahorro, diseñada especialmente para niños.

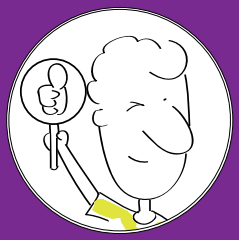


Con la apertura de la cuenta, recibirán una tarjeta de débito con la que tu hijo podrá retirar efectivo en cajeros automáticos, así como consultar saldos y movimientos. Por seguridad acompáñalo cuando desee retirar dinero.



El uso de su cuenta permitirá familiarizarlo con términos como tarjeta de débito, cajero automático, recibo, saldo, retiro, entre otros. Y así aprenderá desde pequeño.

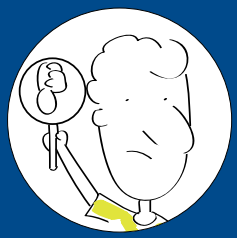
Hábito del ahorro



Lo que sí

1. Pensar antes de hacer un gasto.
2. Destina una parte de tu ingreso mensual al ahorro.
3. Tener presente una meta.
4. Ser organizado.
5. Resistir las tentaciones que fomenta la publicidad.
6. Buscar oportunidades para reducir gastos.
7. Ir al mercado con una lista de lo que necesitas.

Hábito del ahorro



Lo que no

1. Los gastos impulsivos.
2. Olvidar tu meta.
3. La desorganización.
4. Ahorrar menos de lo que destinaste para cada mes.
5. No elaborar y seguir un presupuesto.
6. Utilizar tu fondo de ahorro como caja chica, cada vez que no alcances a terminar la quincena.

Mitos sobre el ahorro

Mito 1

Si ahorro en una institución financiera autorizada y ésta quiebra, perderé mi dinero.



¡En el banco tu ahorro está seguro! el dinero que los ahorradores depositan en los bancos está protegido por un Seguro de Depósito que otorga el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)*.

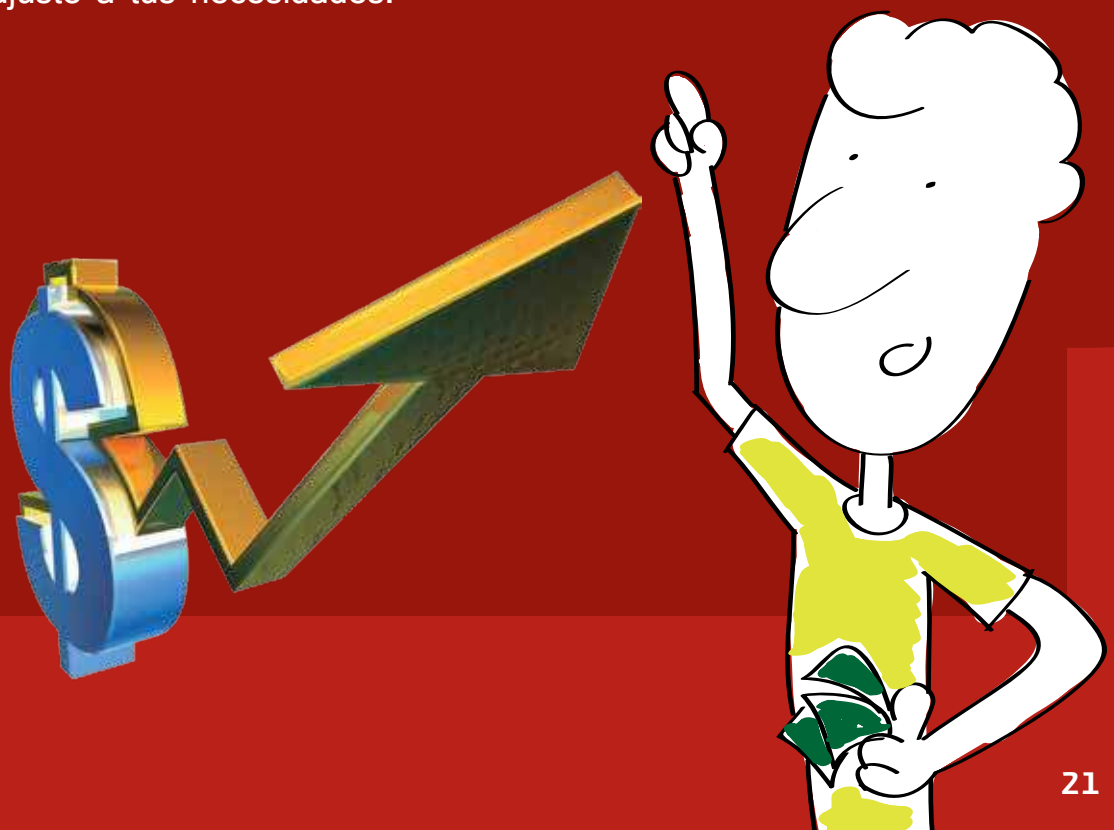
El seguro es gratuito y no es necesario realizar ningún trámite para tenerlo. Basta con que deposites tu dinero en el banco para estar amparado.

Otras opciones como las Sociedades Financieras Populares (Sofipos) y las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps) también cuentan con un Fondo de Protección para tus ahorros**.

*El IPAB garantiza tus ahorros bancarios hasta 400 mil UDIs
**La protección que brinda el Fondo a los ahorros, es de hasta 25,000 UDIs por socio ahorrador.

No tiene sentido ahorrar en una institución financiera si no me pagan intereses.

Todos los bancos, Sofipos y Socaps autorizadas pagan intereses por tus ahorros. Si bien éstos no son muy atractivos, si lo ahorras en casa no ganas ningún interes y tienes el peligro de perderlos o gastarlos. Infórmate, seguro encuentras una institución que se ajuste a tus necesidades.



Mito 3

Con lo que gano no me alcanza para ahorrar.

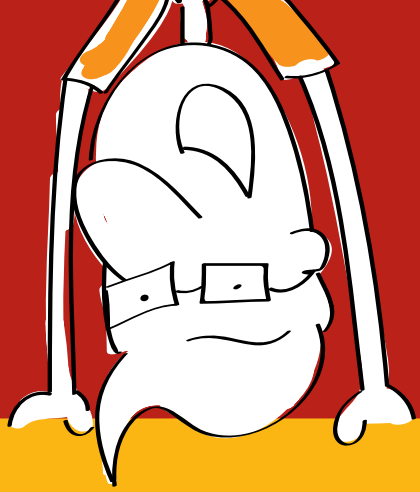
Ahorrar no es sólo un problema de ingresos. Todos podemos hacerlo en la medida que podamos ordenar nuestras finanzas. Destina una parte de tu dinero para el ahorro, por pequeño que sea.

¡Para eso se necesita organización y disciplina!



El primer paso es elaborar y seguir un **presupuesto**.





Mito 4

Es seguro ahorrar en tandas o debajo del colchón.

Ahorrar de esta manera tiene riesgos, como:

- Pueden entrar a tu casa y robárselo.
- En un incendio o inundación se puede perder.
- Quien organiza la tanda se puede quedar con el dinero.

La forma más segura es depositarlo en una cuenta a tu nombre en una institución financiera autorizada*. Con ello, puedes llevar control de tu ahorro y usarlo cuando lo requieras.



*Bancos, Sociedades Financieras Populares y Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Recuerda, para empezar a ahorrar

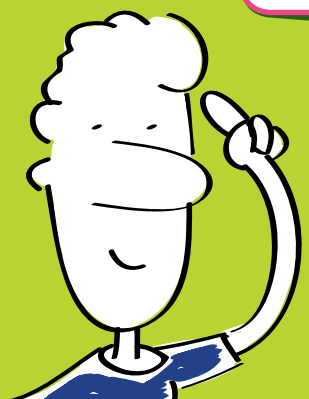
toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. **Haz un presupuesto mensual:** así sabrás cuánto ganas, cuánto gastas y cuánto puedes ahorrar.

2. **Aprende a distinguir entre necesidades y deseos,** así evitarás compras innecesarias.

3. **Establece metas para tu ahorro:** divídelas en corto, mediano y largo plazo.

4. Antes de dejar tu dinero en alguna institución, **verifica que esté debidamente autorizada** y regulada por las autoridades.





5

Compara y elige la institución financiera que te ofrezca la cuenta de depósito con mayor tasa de interés y te cobre menos comisiones.

6

Revisa que la institución que elijas tenga una sucursal cerca de tu casa o trabajo para evitarte complicaciones.

7

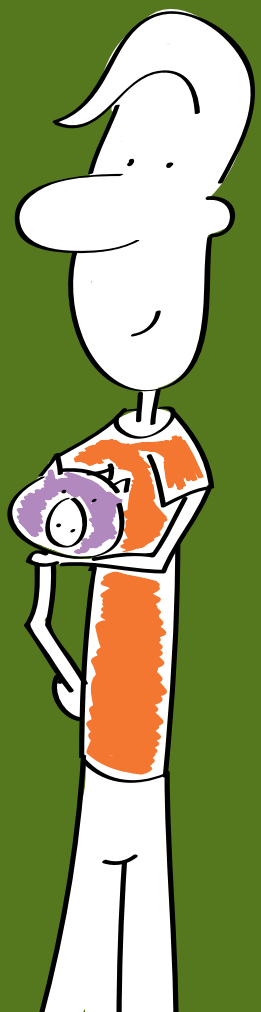
Lee bien el contrato completo antes de firmar, así sabrás las condiciones a las que te atienes. Si tienes dudas, pregunta.

8

Designa beneficiarios de tus cuentas de depósito. Ellos recibirán el dinero si llegaras a faltar.

Condusef cerca de ti

Con estos consejos disminuyes el riesgo de perder tus ahorros y tu patrimonio.

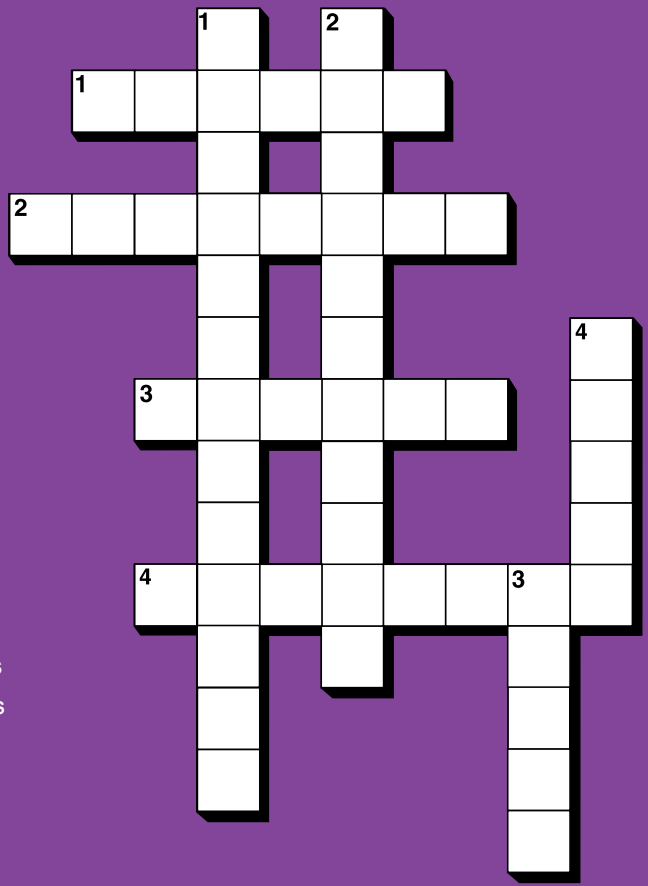


Ingresa al Buró de Entidades Financieras: www.buro.gob.mx

Con él conocerás cómo se comportan las Entidades Financieras, así como los productos y servicios que ofrecen, para que elijas lo que te conviene.



Crucigrama



Horizontales

1. Es guardar una parte de tu ingreso hoy para utilizarla en el futuro.
2. Puedo verificar que la institución donde deposito mis ahorros está debidamente autorizada en:
3. Si ahorro en una institución autorizada mi dinero está:
4. Antes de firmarlo debes saber cuáles son las condiciones a las que te atienes para abrir tu cuenta de ahorro.

Verticales

1. Ante cualquier imprevisto, con esto cubres los gastos que éste implique.
2. Puedes ahorrar si lo incluyes frecuentemente en tu:
3. Este tipo de “ahorro” no me conviene.
4. Al ahorrar alcanzaré mis metas en un plazo.

Horizontales.
1. Ahorro. 2. Condusef. 3. Seguro. 4. Contrato.
Verticales.
1. Fondo de ahorro. 2. Presupuesto. 3. Tanda. 4. Corto.

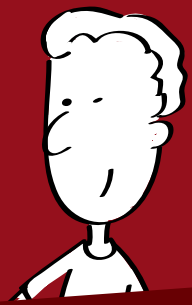
El folleto *AHORRO. Primer paso para alcanzar tus metas*
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 6,750 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

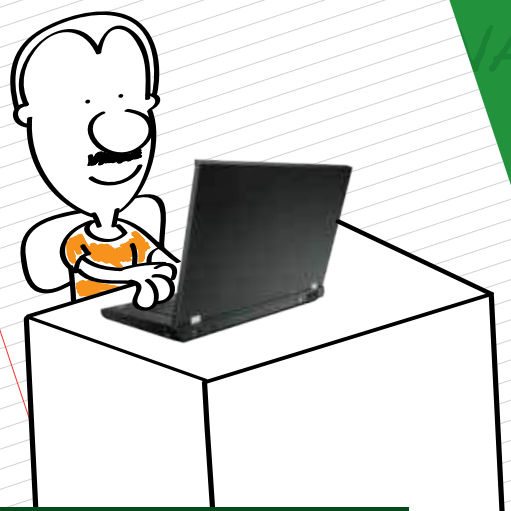
YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

Con el Buró de Entidades Financieras

¡Decides mejor!





www.buro.gob.mx

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

Con el Buró de Entidades Financieras

¡Decides mejor!

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

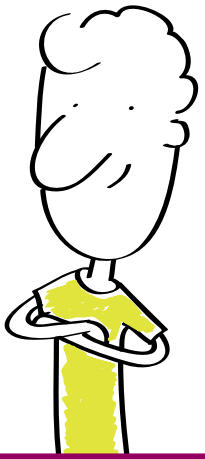
Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es un sitio de consulta que contiene información diversa sobre las entidades financieras, su comportamiento y los productos que ofrecen.



Con el Buró de Entidades Financieras podrás saber, quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.



¿Cómo surge el Buró de Entidades Financieras?

Surge de la obligación que tiene por ley la Condusef de dar a la población una herramienta de consulta sobre productos y servicios financieros.

Esta obligación legal deriva de la reforma financiera del año 2013, que tuvo entre sus objetivos centrales:

- Promover el crédito.
- Fortalecer los derechos de los usuarios de servicios financieros.
- Incrementar la competencia entre las instituciones financieras.



¿Para qué te sirve el Buró de Entidades Financieras?

Este Buró contiene información relativa a los productos que ofrecen las entidades financieras como es el caso de:

- **Las reclamaciones de los usuarios.**
- **Las evaluaciones que Condusef les ha hecho.**
- **Las prácticas no sanas en que incurren.**
- **Las sanciones administrativas que les han impuesto.**
- **Las cláusulas abusivas de sus contratos.**
- **Sus comisiones y tasas.**
- **Otra información para que conozcas las entidades, sus productos y servicios.**



Con ello, podrás comparar, evaluar y tendrás mayores elementos para elegir lo que te convenga.

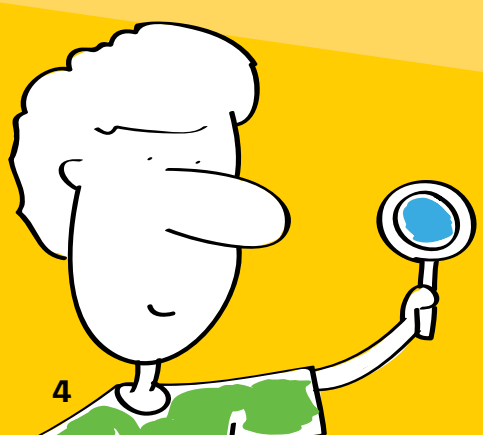
¿De dónde se obtiene la información?

La información que puedes consultar en el Buró se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de información que proporcionan a la Condusef:

Las Entidades Financieras;

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores;

La Comisión Nacional para el Sistema de Ahorro para el Retiro;

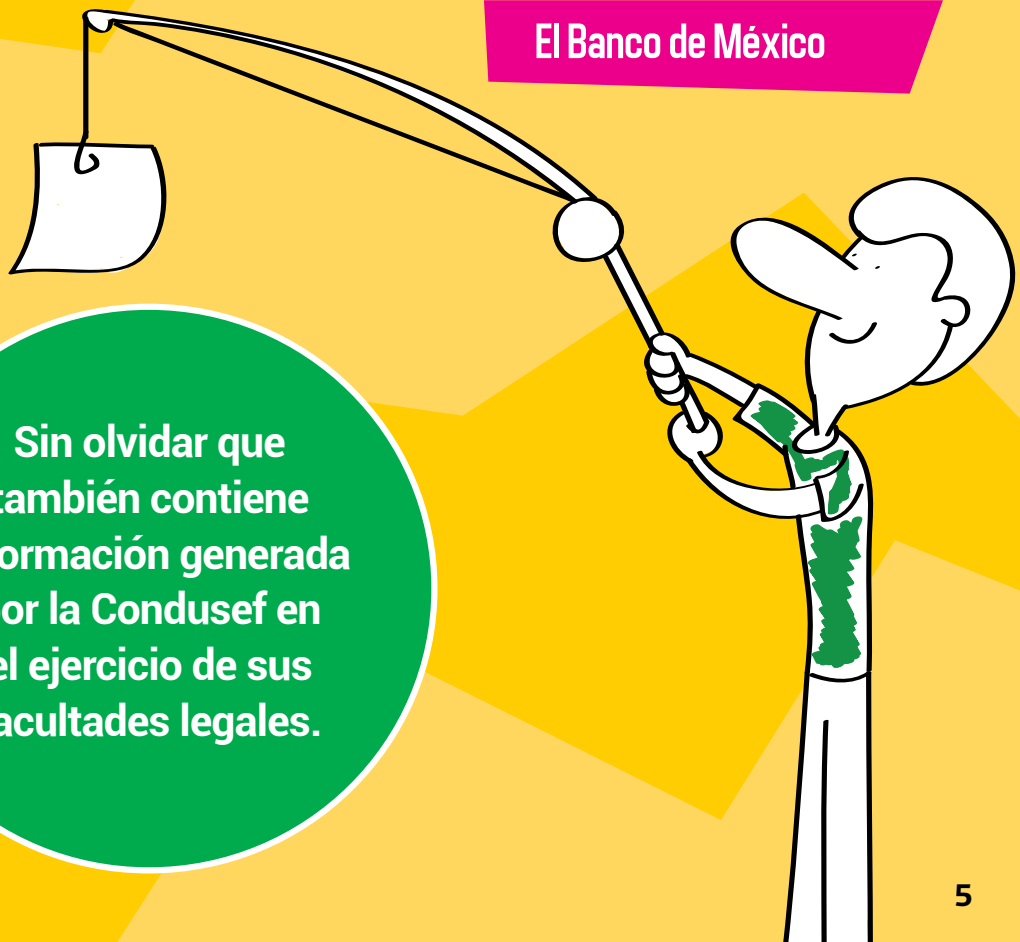


La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario;

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

El Banco de México



Sin olvidar que también contiene información generada por la Condusef en el ejercicio de sus facultades legales.

¿Buró de Entidades Financieras?

¿Buró de Crédito?

¿son lo mismo?

No

En el BURÓ DE ENTIDADES FINANCERAS, podrás ver el comportamiento de las entidades financieras y las características de sus productos y servicios, con lo cual podrás elegir la opción que vaya de acuerdo a tus necesidades.



También las entidades financieras están obligadas a publicar en su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras.

En las Sociedades de Información Crediticia

(conocidas como Buró de Crédito)

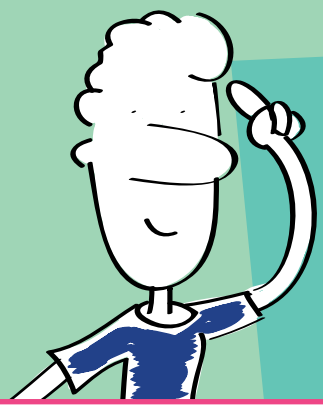


Puedes encontrar la información sobre cómo se comporta cada persona o empresa en el manejo de sus créditos tanto con instituciones financieras como con entidades comerciales.

Recuerda: el Buró de Entidades Financieras y Buró de Crédito ¡no son lo mismo!

El Buró de Entidades Financieras es una herramienta que contribuye al crecimiento económico del país, porque:

Promueve la competencia entre las entidades financieras.



Impulsa la transparencia al revelar a los usuarios información sobre las entidades y sus productos.

Facilita a las personas un uso responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Este Buró promueve mayor bienestar social, debido a que:

Contribuye a mejorar tus finanzas personales;

Conjunta en un sólo espacio diversa información del sistema financiero;



Brinda mayores elementos para optimizar tu presupuesto;

Incluye información para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán tu economía y obtener los seguros que la protejan.

Por otro lado, el Buró también te informa cuáles entidades cuentan con

Programas de educación financiera.

La **educación financiera** se refiere a la información y las herramientas que mejoran la comprensión de las personas acerca de los productos y servicios financieros.

Busca concientizar a la población de la importancia de tomar decisiones adecuadas para su bienestar financiero.



La información del Buró de Entidades Financieras se actualiza cada trimestre, recuerda consultarla frecuentemente.



¿Cómo lo uso?

Ingresa a:
www.buro.gob.mx



Da clic en el logo del Buró o en "entrar".

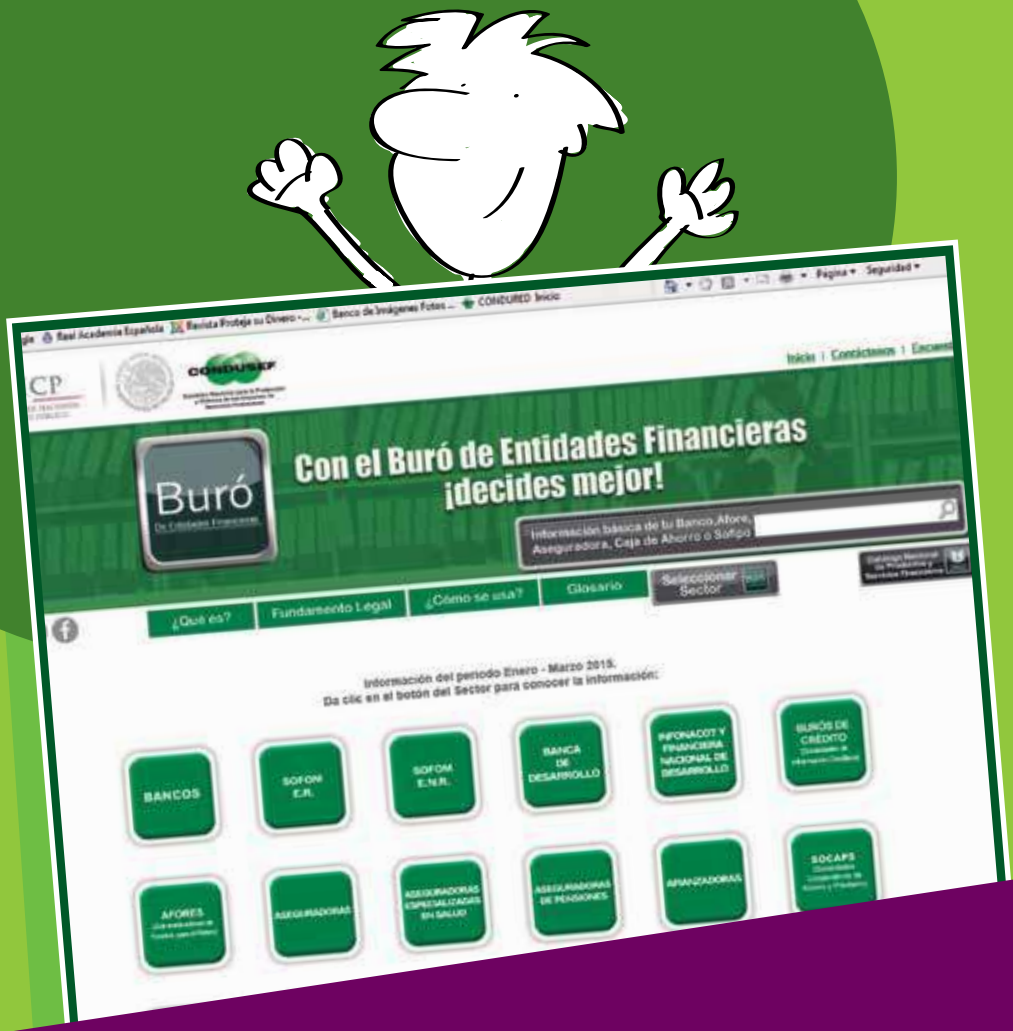
De inicio, encontrarás qué es el Buró, las leyes y normas que lo regulan, una sencilla guía y también incluye un glosario.



Para facilitar la búsqueda de la información, el Buró de Entidades Financieras cuenta con diversas herramientas que te facilitarán la localización de las instituciones de tu preferencia.

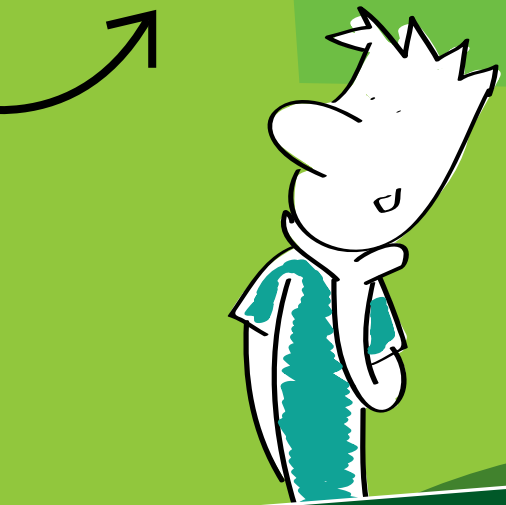
Puedes consultar en el buscador de instituciones la información básica de diversas instituciones





Al dar clic en “Seleccionar sector”, podrás elegir el sector de tu interés. Una vez seleccionado se verá el Cuadro de Comportamiento General.

Esta pantalla contiene información sobre las consultas, reclamaciones y controversias totales de las entidades financieras, las sanciones que les han sido impuestas; el nivel de cumplimiento de sus registros ante Condusef, y si manejan programas de educación financiera. En el caso de Bancos, Socaps, Sofipos, Uniones de Crédito y Sofomes podrás ver las claúsulas abusivas que tienen en sus contratos.



Para saber a qué se refiere cada uno de los conceptos, sitúa el mouse por encima del nombre, o consulta el glosario.



A continuación un ejemplo de la información que puedes encontrar:

En el cuadro de comportamiento general verás: consultas, reclamaciones y controversias. La primera columna se refiere al total de reclamaciones que presentan los usuarios ante las instituciones financieras y la Condusef.





Al dar clic en el detalle de la Institución Financiera o de Condusef, encontrarás entre otros conceptos: el monto promedio por reclamación, el porcentaje de resolución favorable al usuario y el tiempo de respuesta. En esta pantalla, también podrás consultar las principales causas de las reclamaciones, dando clic en el ícono respectivo.





Si regresas al cuadro "Comportamiento General", podrás replicar este ejercicio para consultar el detalle de otros conceptos. En algunos sectores puedes consultar una Evaluación que la Condusef realiza a los productos que ofrecen. Frecuentemente se añaden más productos y se actualizan las evaluaciones.



Al dar clic en “Ver” dentro de la columna de “Evaluación de Condusef por Producto", aparecerán los productos que comercializa esa entidad financiera así como la calificación derivada de los conceptos evaluados, y el lugar que ocupa la institución con respecto a otras.



BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2015

BANCO A

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	3.55	★☆☆☆☆	18 de 18
	Crédito Personal	5.62	★★☆☆☆	11 de 12
	Crédito de Nómina	5.90	★★☆☆☆	11 de 13
	Crédito Hipotecario	6.23	★★☆☆☆	11 de 14
	Crédito Automotriz	4.40	★☆☆☆☆	14 de 14
	Crédito Simple (PyMES)	6.05	★★☆☆☆	6 de 10
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	4.30	★☆☆☆☆	14 de 14
	Cuenta de Ahorro	3.15	★☆☆☆☆	15 de 15
	Cuenta de Cheques	5.33	★★☆☆☆	20 de 23
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	6.45	★★☆☆☆	25 de 26

La calificación por producto es el resultado de varios conceptos evaluados por Condusef, entre ellos: las reclamaciones, las sanciones, la supervisión de Condusef, y las prácticas no sanas.





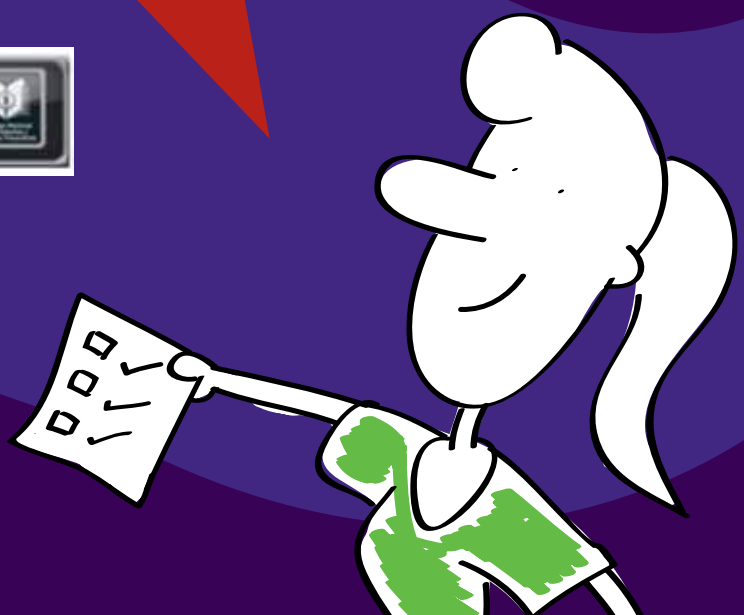


Otra vía para consultar la información por producto, desde la pantalla "Comportamiento General del Sector ", es con el ícono "Evaluación de Condusef por Producto", que se encuentra en la parte inferior y superior de dicha pantalla.



También puedes encontrar información de los productos que ofrece cada institución financiera con la descripción, características, requisitos, comisiones y más en el **Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros** que se encuentra en la parte superior derecha de la página del Buró.





Dentro de este Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros puedes encontrar una ficha técnica con la descripción, características y requisitos de cada producto, además de ver el detalle de sus comisiones. Con ello, sabrás cuáles son los costos de cada uno y podrás elegir el que te convenga.



También puedes filtrar a los bancos por los distintos grupos a los que pertenecen, y dependiendo de la actividad en que concentran su operación como son:

G-7
G-Comercial
G-Consumo
G-Inversión



O a las aseguradoras por el ramo del producto que ofrecen, ya sea: Vida, Daños sin auto, Auto o Gastos Médicos y Accidentes personales.



En algunos productos, verás una liga al Simulador de Condusef, con el cual podrás calcular y comparar costos de productos, con base en los datos específicos que te interesan.

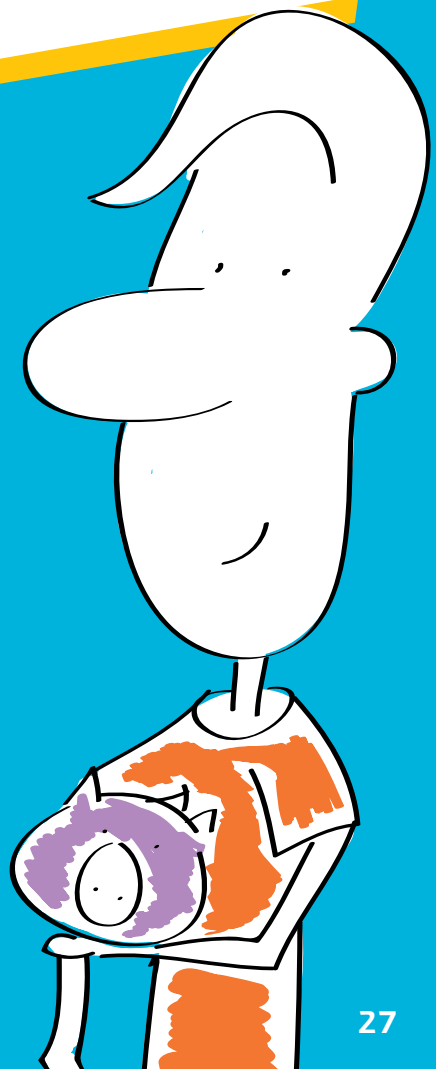


Con la información del Buró y el uso del Simulador contarás con mayores elementos para decidir sobre el producto que se ajuste a lo que necesitas.

Antes de elegir un producto o servicio financiero, infórmate a detalle e invierte tiempo ¡Te conviene!

Recuerda que con la información contenida en la página del Buró de Entidades Financieras ¡Decides mejor!

¡Úsala!



Sectores Financieros que encontrarás en el Buró

Sector Financiero
Bancos (Instituciones de banca múltiple)
Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro)
Sofom E.R. (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.)
Sofom E.N.R. (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.N.R.)
Instituciones de Banca de Desarrollo
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo
Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)
Aseguradoras
Aseguradoras Especializadas en Salud
Aseguradoras de Pensiones
Afianzadoras
Socaps (Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo)
Sociedades de Ahorro y Préstamo
Sofipos (Sociedades Financieras Populares)
Sofincos (Sociedades Financieras Comunitarias)
Casas de Bolsa
Operadores del Mercado de Derivados
Sociedades de Inversión
Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Almacenes Generales de Depósito
Casas de Cambio
Sociedades Controladoras
Uniones de Crédito
Siefores

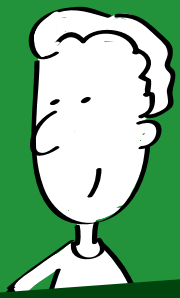
El folleto *BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS Puede mejorar tu futuro. ¡Úsalo!*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

www.buro.gob.mx

CAPITAL EMPRENDEDOR

Financiamiento inteligente, para negocios innovadores











SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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

INADEM
INSTITUTO NACIONAL DEL EMPRENDEDOR

CAPITAL EMPRENDEDOR

Financiamiento inteligente, para negocios innovadores

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

Los emprendedores son personas que desean crear valor en la economía a partir de lo que detectan como una oportunidad en el mercado; están dispuestos a enfrentar riesgos que otros no aceptarían y no se derrotan si no consiguen su objetivo en el primer intento.



Los emprendedores son agentes de cambio que están moviendo a México y al Mundo.

Entre los emprendedores, además de los tradicionales, también existen aquellos que por sus cualidades pueden ser identificados como **EMPRENDEDORES DE ALTO IMPACTO:**

Su idea de negocio está sustentada en la **innovación**.

Su creatividad suele generar ideas que **rompen los parámetros tradicionales** del mercado.

Sus proyectos crean **modelos de negocio replicables** en distintas ciudades, estados o incluso países, y por su capacidad de incrementar sus ventas manteniendo constante su costo de operación, son fácilmente escalables.

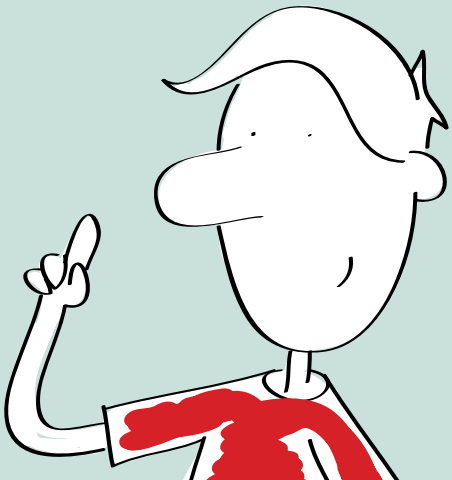


Generan empleos de calidad con una visión global: son **emprendedores ambiciosos**.

Por lo mismo, es común que **tengan un crecimiento muy dinámico**.

Producen beneficios de 360°: además de crear valor económico, sus proyectos ayudan a resolver problemas medioambientales, sociales y culturales, entre otros.

Deben actuar rápidamente, para mantener su grado de impacto.



Tomar una iniciativa emprendedora **requiere de mucho valor y tenacidad,**



Más aún si se trata de una tan innovadora y ambiciosa que genera gran resistencia en el mercado para ser aceptada.

Mecanismos tradicionales de financiamiento como los ahorros personales, los préstamos de familiares y amigos o los créditos bancarios **no son adecuados** para impulsar oportuna y decididamente a los emprendedores de alto impacto.

Por un lado, **los ahorros y préstamos familiares suelen ser insuficientes.**



Por otro lado, los bancos e intermediarios financieros como las SOFOMES **miran al pasado de quienes solicitan un crédito** para valorar su capacidad de pago y así determinar si les prestan y cuánto les prestan.

Mecanismos tradicionales de financiamiento:

Flujo de efectivo por ventas a clientes.

Generar las ventas necesarias para autofinanciar la operación del negocio puede parecer la meta a la que cualquier empresa debe aspirar. Sin embargo esta fórmula no basta cuando se quiere crecer



Acudir a sus ahorros y patrimonio.

Tomar este curso de acción implica un gran riesgo para los emprendedores.

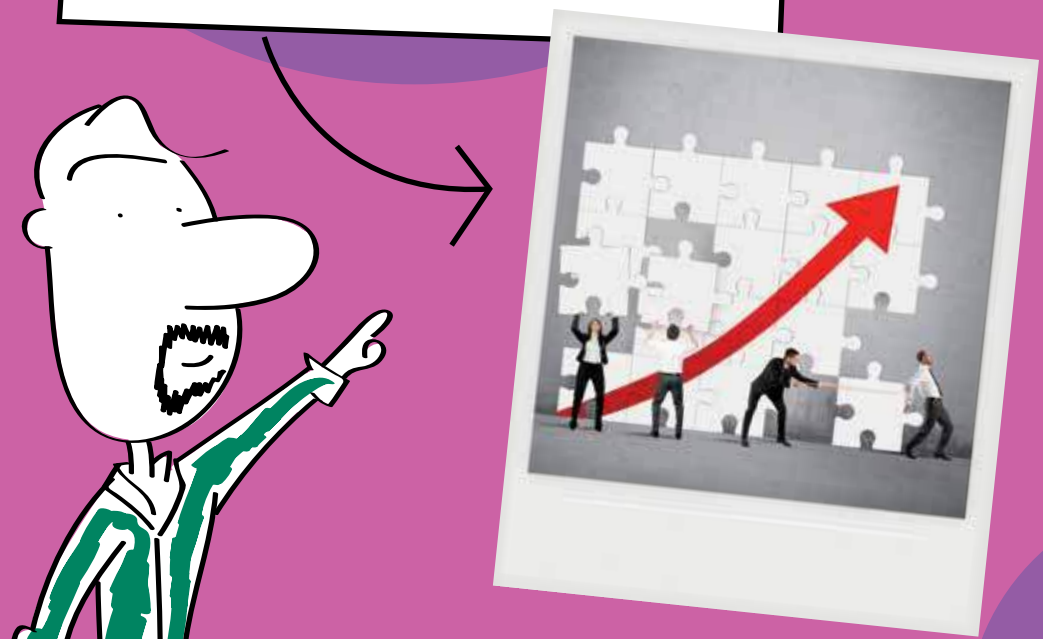
Con esta alternativa, los emprendedores corren el riesgo solos, sin nadie que los oriente en la consolidación de su negocio.





Apoyos de gobierno y de organismos internacionales.

Suelen ser excelentes alternativas para las etapas tempranas, pero para obtenerlos deben cumplir con trámites y requisitos que no siempre se ajusta a sus necesidades.



Familiares y amigos.

Sin duda, el entusiasmo de los emprendedores contagia y llena de expectativas a familiares y amigos, pero éstos no son los socios que necesita para hacer crecer su negocio.



Crédito.

Esta alternativa es quizá la más buscada por emprendedores y empresarios. Sin embargo, el grado de disrupción de las *start-ups* implica riesgos que los bancos no están dispuestos a correr. Además, el monto del crédito está sujeto a su capacidad de pago y garantías.



"*Disrupción: Cambio significativo o determinante en el mercado, a causa de una innovación en productos, procesos, servicios o formas de comercialización."

¡Los emprendedores de alto impacto necesitan de instrumentos financieros que APUESTEN EN SU FUTURO! de acuerdo a sus expectativas de crecimiento.



Afortunadamente, en México está madurando un ecosistema que ofrece alternativas atractivas tanto para financiar, como para brindar la asistencia y acompañamiento que requiere el desarrollo de emprendedores de alto impacto, sea para detonar nuevas empresas de rápido crecimiento (*strat-ups)* o bien, para llevar a cabo uno proyecto de escalamiento en empresas ya existentes *(scale- ups):* **LA INDUSTRIA DE CAPITAL EMPRENDEDOR.**

El Capital es un instrumento de financiamiento que consiste en un intercambio.



Instituciones que captan el dinero de inversionistas, **comprometen la aportación de estos recursos económicos**, a cambio de una participación en la propiedad de las empresas.

A este capital también suele llamársele **CAPITAL INTELIGENTE** porque los emprendedores de alto impacto, además obtienen la guía de expertos (mentores) que se involucran por completo en la administración de la empresa, para hacerla crecer.



El Capital Emprendedor es una rama del Capital Privado

El **Capital privado** se utiliza para financiar proyectos muy específicos de infraestructura como puentes, presas y carreteras; **inmobiliarios,** como la construcción de desarrollos habitacionales, edificios u oficinas; o **empresariales**, como *start-ups* o empresas en escalamiento.

El Capital Privado destinado a financiar **proyectos empresariales** se divide en distintos tipos de acuerdo al propósito de la inversión y la etapa en la que se encuentre el proyecto o negocio: Capital Semilla, Capital de Desarrollo, Capital de Expansión (Capital Emprendedor) y Capital de Consolidación.



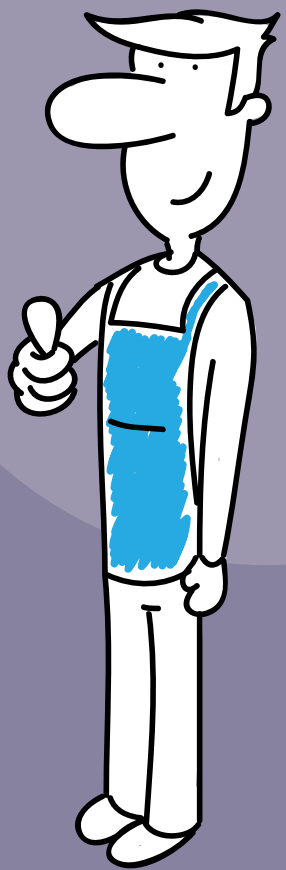
Se denomina **Capital Emprendedor** al que se destina a empresas en etapas tempranas o que inician operaciones y tienen un alto potencial de crecimiento.

Hasta hace unos años, **en México, los Fondos de Capital Privado confiaban el patrimonio de sus inversionistas en negocios seguros**, con cemento y tabiques, en los que pudieran palpar su inversión.

En contraste, **Estados Unidos y el Reino Unido** desde 1970 y con mayor auge en la década de los 90´ **comenzaron a transformar su economía, financiando con Capital Emprendedor la creación de empresas con alto valor agregado.**

Impulsar el surgimiento de emprendimientos de alto impacto en actividades innovadoras, prósperas y redituables se ha convertido en una prioridad nacional que el Gobierno de la República ha decidido fomentar.

Además es fundamental incrementar la confianza de inversionistas para financiar estos proyectos.



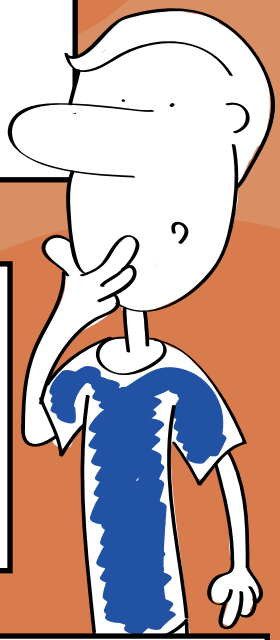
Con el Capital Emprendedor como medio de financiamiento, los emprendedores de alto impacto ganan el respaldo, guía, experiencia, conocimientos y relaciones empresariales de inversionistas y especialistas en su área de negocio.





Este acompañamiento permite que los emprendedores mantengan el proceso creativo y de innovación que dio origen a su idea de negocio, mientras comparten con sus socios las decisiones y responsabilidades de administración, comercialización y estrategias para convertir su empresa en un CASO DE ÉXITO.

Los emprendimientos de alto impacto son el tipo de proyectos que la industria de Capital Emprendedor busca para impulsar.



Por un lado, los proyectos innovadores y disruptivos de emprendedores ambiciosos se dan en sectores no tradicionales de rápido crecimiento, en los que otros emprendedores ya han participado de forma exitosa.

Por ello, se propicia que:

- Los inversionistas cada vez tengan mayor confianza en la rentabilidad que genera este tipo de proyectos;
- Los emprendedores que ya han consolidado su empresa muestren una gran solidaridad con nuevos emprendedores y estén dispuestos a convertirse en inversionistas de nuevas *start-ups* o *scale ups*.

Por otro lado, la disposición que muestran los emprendedores de alto impacto a recibir recomendaciones, formar equipos de trabajo y delegar responsabilidades, facilita el trabajo de los inversionistas.

¿Cómo funciona la Industria de Capital Emprendedor?

A diferencia de los bancos que captan dinero de ahorradores a quienes pagan una determinada tasa de interés gracias a los préstamos que hacen a otros clientes, los Fondos de Capital Emprendedor cuentan con administradores profesionales que deben:

1. **Identificar *start-ups o scale ups*** con un gran potencial de crecimiento, en las que resulte atractivo invertir, a pesar del riesgo que implique hacerlo.

Si la clave para entender la Industria del Capital Emprendedor es el riesgo que corren los inversionistas, su incentivo es el retorno sobre la inversión que esperan obtener.

2

Captar inversionistas a quienes debe convencer de arriesgar su patrimonio e involucrarse en las decisiones de las empresas en las que invertirá.



Los inversionistas no se motivan solos, necesitan de un incentivo:

¡Ese es el trabajo del administrador del Fondo de Capital Emprendedor (Fund Manager)!

Las resistencias que deben enfrentar los emprendedores de alto impacto, hacen que no todas las *start-up o scale ups* en las que un Fondo de Capital Emprendedor invierte, tengan el éxito esperado.



Por esta razón, el responsable del Fondo realiza un arduo trabajo para crear un portafolio de inversión que diversifique el riesgo para los inversionistas y los motive a invertir.

Con el listado de empresas (*pipeline*) en las que espera invertir ya en mano, el siguiente paso es convencer a los inversionistas de aportar sus recursos a cambio de utilidades que les resulten atractivas.

Por lo general, los portafolios de inversión de los Fondos de Capital se concentran en un sector especializado y de alto valor. Por ejemplo:

- Tecnologías de la información
- Aeronáutica
- Biotecnología
- Nanotecnología
- Medicina
- Ingeniería
- Industrias creativas
- Reactivación económica en regiones vulnerables

Esto permite enfocar las baterías del Fondo en proyectos de los cuales se conoce bien el ambiente de negocio en el que se desenvuelven.

Sin embargo, disponer de los recursos de inversionistas y contar con un portafolio de inversión o *pipeline*, es sólo el comienzo.



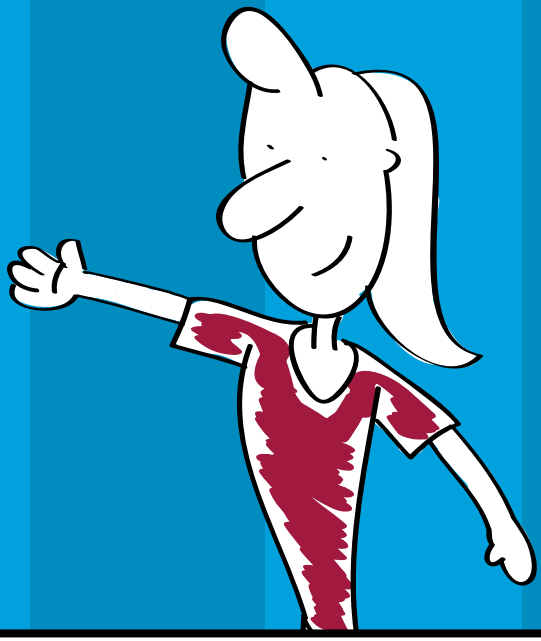
A diferencia de lo que sucede cuando los emprendedores obtienen capital de familiares y amigos o invierten sus propios ahorros, con el Capital Emprendedor – Capital Inteligente, suman las habilidades, los contactos y la experiencia de sus nuevos socios, en el sector en el cual se desarrollará la empresa que están iniciando.

Para ello, se realizan auditorías muy rigurosas que dan certidumbre al Fondo, sobre las expectativas de crecimiento de las *start-ups* o *scale-ups* a las que se destinará Capital Emprendedor

Con la información que obtiene, el Fund Manager determina invertir o no los recursos del Fondo.



Al invertir en una *start-up*, el Fondo de Capital Emprendedor obtiene acciones preferentes de la empresa, que le permiten participar en las decisiones clave para fomentar su crecimiento.





Los Fondos de Capital Emprendedor son socios temporales, no buscan quedarse con las ideas de los emprendedores.
Como el retorno de su inversión depende del éxito de la empresa, el Fondo se involucra en sus decisiones para asegurarse de que consiga sus objetivos.

La intervención de un Fondo en una empresa siempre es temporal, en promedio, 7 a 10 años.
Los recursos captados deben ser devueltos –junto con las utilidades comprometidas- a los inversionistas que confiaron en el portafolio de *strat-ups o scale ups.*

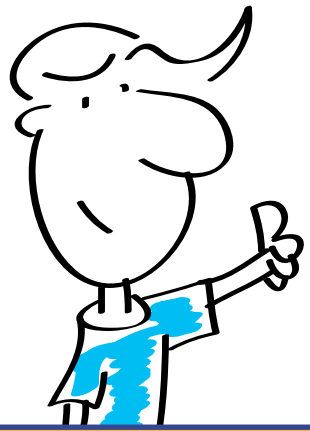
La inyección de capital que hace este tipo de Fondos en *start-ups* son apuestas de mediano plazo.

Muchas veces, el desconocimiento de los emprendedores sobre esta industria les hace pensar que los Fondos de Capital quieren apoderarse de sus ideas para luego sacarlos del mercado.



¡NADA MÁS FALSO! El compromiso de los Fondos de Capital Emprendedor es ayudar a fortalecer y desarrollar las empresas de alto impacto, para que en pocos años incrementen su valor (en promedio cinco veces) y puedan recuperar su inversión con creces.

Al finalizar el tiempo programado de la inversión, el Fondo de Capital Emprendedor puede salir de la empresa, vendiendo la parte que posee al propio emprendedor o bien, a un tercero estrategico. Esto depende del acuerdo que previamente establecen los emprendedores con los Fondos de Capital.



Definitivamente, cuando los Emprendedores de Alto Impacto pueden acceder a la Industria de Capital Emprendedor, incrementan notablemente sus posibilidades de éxito.

Compartir la propiedad de su empresa es compartir los riesgos que conlleva iniciar un negocio innovador: **Más mentes pensando en el mismo objetivo ¡CONSEGUIR EL ÉXITO!**

Consejos prácticos. Si eres un emprendedor de alto impacto que busca levantar capital de inversionistas, no olvides:

- •Asegúrate de que la oportunidad que buscas sigue vigente en el mercado.
- • Determina cuál es el monto de capital que requieres y ajústalo de forma realista con el potencial de tu empresa.
- •¡Vende tu proyecto de forma atractiva! Elabora una presentación ejecutiva en la que destaques por qué los inversionistas deben confiar en ti.
- • Acepta y valora las recomendaciones que los inversionistas, mentores o especialistas hagan a tu emprendimiento. Su experiencia te ahorrará descalabros y sobre todo, enriquecerá tu proyecto.
- • “¡Toca tantas puertas como sea necesario! No lo olvides, quien persevera alcanza. Si tu proyecto no fue atractivo para un inversionista, no quiere decir que no haya otros dispuestos a confiar en ti.

¿Los Emprendedores de Alto Impacto pueden acceder a este instrumento de financiamiento en México?

En los últimos años, México ha generado avances significativos en el desarrollo de un ecosistema que propicia el financiamiento adecuado y oportuno para las iniciativas de emprendedores de alto impacto.



Se trata de un proceso que no surgió por generación espontánea. Se ha llevado a cabo gracias a la participación de instituciones como la banca de desarrollo, los Fondos de Capital Privado, universidades, centros de investigación, organismos de fomento al emprendimiento, aceleradoras e incubadoras de empresas, así como el **Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) que desde su creación en 2013 ha sido su eje articulador.**

Los actores de este ecosistema trabajan día a día para formar un ambiente en el que los emprendedores de alto impacto obtengan los recursos financieros necesarios, así como la asistencia técnica y el acompañamiento empresarial que requieren para consolidarse y así, buscar su escalamiento.

El INADEM ha desarrollado instrumentos de apoyo que buscan fortalecer y madurar el Ecosistema de Capital Emprendedor con el objetivo de incrementar el número de Fondos y con ello, las alternativas para financiar proyectos innovadores y disruptivos, que comúnmente no son atractivos para la banca comercial.

A través de la Convocatoria "Programa para el Desarrollo del Ecosistema de Capital Emprendedor" el INADEM apoya la creación de estos vehículos de inversión para multiplicar la oferta de los que estan dispuestos a jugársela con los emprendedores que han desarrollado proyectos de alto impacto.

Esta Convocatoria tiene cuatro rubros de apoyo:

a) Para coinversión en fondos de capital emprendedor.
b) Para gastos de constitución de nuevos vehículos de inversión.
c) Para gastos de auditoría de las **start-ups** en las que se invertirá.
d) Para la capacitación de Fund Managers.

Muestra de los resultados obtenidos es que mientras en 2006, México contaba con sólo 2 Fondos de Capital Emprendedor y en 2012 con poco más de 10, en sólo tres años, los apoyos diseñados por el INADEM han logrado que hoy se cuente con 30 vehículos de inversión para financiar los proyectos que están transformando la vocación productiva del país.

El Capital Emprendedor es una alternativa para romper las barreras de financiamiento que enfrentan las empresas de alto impacto en etapas tempranas, por lo que madurar el ambiente en el que se desenvuelve es una tarea que todos debemos asumir para propiciar una economía DINÁMICA.

¡Hazte visible!



Si tienes una idea de negocio que es innovadora, escalable, que genera beneficios de 360° y está especializada en una industria de rápido crecimiento, no lo dudes y busca a los aliados del ecosistema de emprendimiento de alto impacto que impulsan el desarrollo de *start-ups*.

Los Fondos de Capital Emprendedor suelen buscar los proyectos en los cuales invertirán sus recursos, entre los aliados del Ecosistema, tales como aceleradoras e incubadoras de empresas, centros de investigación, instituciones educativas y otros organismos especializados.

Por otro lado, si ya tienes un modelo de negocios atractivo para que un Fondo de Capital Emprendedor invierta en él, puedes enviar la presentación ejecutiva de tu *start-up* al correo **capital@inadem.gob.mx** para que el INADEM busque vincularte con algún Fondo especializado en el área de negocio de tu empresa.

También puedes asistir a los foros especializados de vinculación, en los que se llevan a cabo pasarelas de negocio, rondas de captación y otras actividades en las que desarrollarás las habilidades que necesitas para vender tu proyecto a potenciales inversionistas.



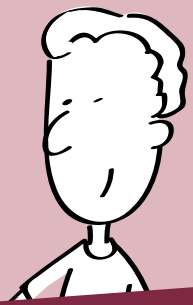
En el portal del INADEM podrás encontrar información útil sobre estos temas y otros apoyos que la Red Nacional de Apoyo al Emprendedor te ofrece para potenciar tu éxito.
www.inadem.gob.mx
01800 – 4 INADEM (462336)

El folleto *Capital emprendedor, financiamiento inteligente para negocios innovadores*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

CONDU... ¿QUÉ?

Te asesora y defiende





CONDUSEF

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





SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

CONDU... ¿QUÉ?

Te asesora y defiende

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

En la CONDUSEF

...Te asesoramos, defendemos tus derechos e intereses como Usuario de productos y servicios financieros, además promovemos la Educación Financiera.







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

CONDUSEF

es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios.



Básicamente delimita su actuación sobre dos líneas de acción:

Preventivas. Son acciones encaminadas a promover la educación financiera, la transparencia y la sana competencia. Como su nombre lo indica son aquellas acciones encaminadas a evitar que se presente algún conflicto.

Correctivas. Son acciones de carácter jurídico, encaminadas a la supervisión, regulación y solución de controversias. Se presenta básicamente cuando ya existe alguna diferencia entre Usuarios e Instituciones Financieras, siendo la Condusef la mediadora para darle solución a la controversia.



La Condusef tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando seguridad jurídica en las operaciones financieras y en las relaciones que se establezcan entre ambas partes.

¿A quién ofrece sus SERVICIOS?

A toda persona que contrata, utiliza o requiere información respecto un producto o servicio, ofrecido por alguna Institución Financiera, como son:

- **Sociedades Controladoras,**
- **Instituciones de Crédito,**
- **Sociedades Financieras de Objeto Múltiple,**
- **Sociedades de Información Crediticia (Burós de Crédito),**
- **Casas de Bolsa,**



Especialistas Bursátiles,

Fondos de Inversión,

Almacenes Generales de Depósito,

Uniones de Crédito,

Casas de Cambio,

Instituciones de Seguros,

Sociedades Mutualistas de Seguros,

Instituciones de Fianzas,

Administradoras de Fondos para el Retiro,

Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro,

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores,

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo,

Sociedades Financieras Populares,

Sociedades Financieras Comunitarias,

Entre otras.

CONDUSEF

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

Proceso de Atención

VENTANILLA ÚNICA



Brinda atención al usuario.

ASESORÍA



Brinda información y atención al Usuario sobre los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

GESTIÓN ORDINARIA



Se solicita por escrito a la Institución Financiera información para la resolución de un asunto.

CONCILIACIÓN



La Condusef encuentra mediante diálogo entre el Usuario y las Instituciones Financieras, alternativas de solución para los conflictos.

ARBITRAJE



Condusef cuenta con el Sistema Arbitral en materia financiera, que puede resolver controversias entre Usuarios e Instituciones, respecto a determinados productos o servicios, que se encuentran en el Registro de Ofertas.
Si no se resuelve de este modo, pasa a Dictamen Técnico.

DICTAMEN TÉCNICO



Contiene una valoración técnica y jurídica del asunto, para hacerla valer ante los tribunales competentes, también puedes pedir la figura del "título ejecutivo", cuando la obligación contractual incumplida sea cierta, exigible y líquida, a juicio de la Condusef.

DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA



El Usuario podrá solicitar defensoría legal gratuita para el trámite del asunto ante tribunales, siempre que acredite elementos legales suficientes para una adecuada defensa y no cuente con los medios económicos para contratar un abogado.

GESTIÓN ELECTRÓNICA



Las Instituciones Financieras reciben vía electrónica los asuntos para su solución.

¡Condusef cerca de ti!

Asesoría Técnico Jurídica

Mediante este servicio se ofrece información a los Usuarios sobre las características, beneficios, limitaciones y la forma en que operan los diferentes productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.



Asimismo, se concientiza sobre el compromiso que representa la contratación de un producto o servicio financiero, ya que se adquieren derechos y obligaciones.

Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica

Gestión Ordinaria: Es el proceso mediante el cual se solicita por escrito a la Institución Financiera la información necesaria para la resolución del asunto.





Gestión Electrónica: Es el proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las Instituciones Financieras vía electrónica, con las cuales se tiene firmado un Convenio de Colaboración, para su solución amigable.

Conciliación

Consiste en la presentación formal de una reclamación ante alguna Institución Financiera, para que ésta, rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considere:

Incorrecto.

Que no se apega a lo contratado.

Que afecta al Usuario por una acción presuntamente realizada por alguna Institución Financiera.





Arbitraje

Tiene como finalidad resolver las controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras respecto de determinadas operaciones, productos o servicios, para lo cual se cuenta con el Sistema Arbitral que se integra por el Registro de Ofertas Públicas, el Comité Arbitral Especializado y el Registro de Árbitros Independientes.



Concluida la Conciliación, sin resolverse la controversia entre el Usuario y la Institución Financiera, siempre y cuando el producto o servicio financiero objeto de la misma se encuentre inscrito en el Registro de Ofertas Públicas, se informa al Usuario la posibilidad de resolverla mediante el Arbitraje.

En caso que el Usuario acepte, una vez desahogado el procedimiento Arbitral ante la Condusef, se emite un Proyecto de Laudo, mismo que una vez analizado y aprobado por un Comité Arbitral Especializado se convierte en el Laudo que concluye el procedimiento y pone fin a la controversia.

Dictamen

Cuando no se efectúe el proceso arbitral, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga un dictamen, que consiste en una opinión especializada de la Condusef.



Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la Condusef, se considerará título ejecutivo no negociable, en favor del Usuario.

Defensa Legal Gratuita

Una vez agotado el procedimiento de conciliación, siempre y cuando se hayan dejado a salvo los derechos del Usuario por no haberse dado una conciliación, éste podrá solicitar a la Condusef que le proporcione un abogado de manera gratuita para proteger y defender ante los tribunales competentes sus derechos e intereses.

Para que se conceda al usuario la defensoría legal gratuita, se deben dar las siguientes condiciones:

a. Que no se haya llevado a cabo el Proceso de Arbitraje ante la Condusef.
b. Que el usuario solicite la defensoría por escrito.

Asimismo, para su procedencia se deberá acreditar que:

1 Existen los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.



2 El Usuario no cuenta con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.

Otros servicios que ofrece Condusef

La Condusef ofrece algunos servicios complementarios, entre los que podemos mencionar:

Asistencia Jurídica en Materia Penal. Se presta a aquellos Usuarios que son víctimas u ofendidos de delitos de carácter financiero, asesorándolos en las denuncias penales que formulen ante el Ministerio Público, acompañándolos ante dicha autoridad con la elaboración de los diversos escritos de denuncia, ofrecimiento de pruebas, recursos y participando en general en todas las actuaciones para la debida integración de la Averiguación Previa correspondiente, además de acompañarlos a todas las diligencias a las que sea citado por la referida autoridad penal.

SIAB VIDA. Se ofrece a cualquier persona que sospeche que puede ser beneficiaria de algún seguro de vida, bastará con que acuda a las oficinas de Condusef con su identificación oficial y acta de defunción del contratante para solicitar información.

Reporte de crédito.
Puedes solicitar tu reporte de crédito especial de las sociedades de información crediticia de forma gratuita.



Consulta de Beneficiarios de Cuentas de Depósito.
Se ofrece con el propósito de brindar información a los posibles beneficiarios de cuentas de deposito.

Concursos Mercantiles. Son los juicios que se llevan a cabo para liquidar lo que debe un comerciante a sus acreedores y cobrar lo que le deben sus deudores, estos procedimientos se tramitan ante jueces de carácter federal.



La Condusef, participa como interventor protegiendo los derechos e intereses de los acreedores de Instituciones Financieras declaradas en Concurso Mercantil, además vigila los actos del Síndico administrador y de la empresa, procurando que los bienes se vendan en los mejores precios para obtener la mayor liquidez en beneficio de los acreedores y que las inversiones se efectúen en las mejores tasas de interés sin riesgo.





Acción Colectiva. Es el derecho que tiene un grupo de personas dentro de la sociedad para demandar ante un Juez, de manera conjunta y por conducto de un representante, la defensa, protección y representación jurídica de sus derechos e intereses al haber sido éstos afectados de la misma manera por una misma Institución Financiera, siempre y cuando el origen de la reclamación sea por una misma causa que haya ocasionado el mismo efecto o consecuencia en cada uno de los miembros del grupo.

La Condusef también tiene entre sus atribuciones:

Evaluación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad e información diversa que generan las Instituciones Financieras.

Ordenar las supresión de las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión.

Que las Instituciones Financieras no se aparten de las sanas prácticas.

Supervisar que las Entidades Financieras vigilen el comportamiento de los despachos de cobranza.

Entre otras.

Dentro de las responsabilidades asignadas a la Condusef en el marco normativo financiero, podemos mencionar el desarrollo y administración de diversos registros especializados, que tienen como finalidad informar y orientar a los Usuarios de servicios financieros.

Entre dichos registros tenemos:

- Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros **(SIPRES)**
- Registro de Contratos de Adhesión **(RECA)**
- Registro Público de Usuarios que no deseen información publicitaria de productos y servicios financieros **(REUS)**
- Registro de Despachos de Cobranza **(REDECO)**
- Registro de Comisiones **(RECO)**
- Registro de Tarifas de Seguros Básicos **(RESBA)**
- Registro de Información de Unidades Especializadas **(REUNE)**

Simuladores y Calculadoras:

Por otra parte, la Condusef ha desarrollado herramientas informáticas que apoyan al Usuario en la toma de decisiones sobre productos y servicios financieros. Entre éstas tenemos: tarjeta de crédito, crédito hipotecario y de auto, seguros de automóvil, ahorro e inversión, entre otros.



También con la Reforma Financiera, se le confirió a la Condusef el desarrollo y administración del

Buró de Entidades Financieras.





Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los Usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Programas de Educación Financiera

Cuenta con diferentes iniciativas de educación financiera que tiene como propósito contribuir al desarrollo de las capacidades financieras de la población, brindándoles de conocimientos y habilidades para el manejo de sus finanzas personales y el hogar, el aprovechamiento de los productos y servicios financieros.

Entre las líneas de acción más relevantes tenemos:

Revista Proteja su dinero:

Se publica de manera mensual y gratuita en la que podrás encontrar información y consejos prácticos que benefician a tu bolsillo.Descarga su versión electrónica en: **www.gob.mx/condusef**, o acude a nuestras subdelegaciones por la versión impresa.



Semana Nacional de Educación Financiera:

Evento organizado anualmente por la Condusef con el apoyo de instituciones públicas, privadas, educativas y sociales para promover la educación financiera mediante juegos, obras de teatro, conferencias, pláticas, talleres, entre otras actividades a nivel nacional para el público en general.





Guía Familiar:

Un material educativos sencillo para toda la familia,
que les permitirá conocer conceptos económicos y financieros básicos.
Consúltala en:
www.gob.mx/condusef

Cuadernos de educación financiera

Son cuadernillos que buscan iniciar a la población en la educación financiera, a través de diseños e ilustraciones llamativas y un lenguaje de fácil comprensión. Inicialmente se comenzó la colección con los temas: Presupuesto, Ahorro, Inversión, Crédito, Seguros, Retiro y Remesas.



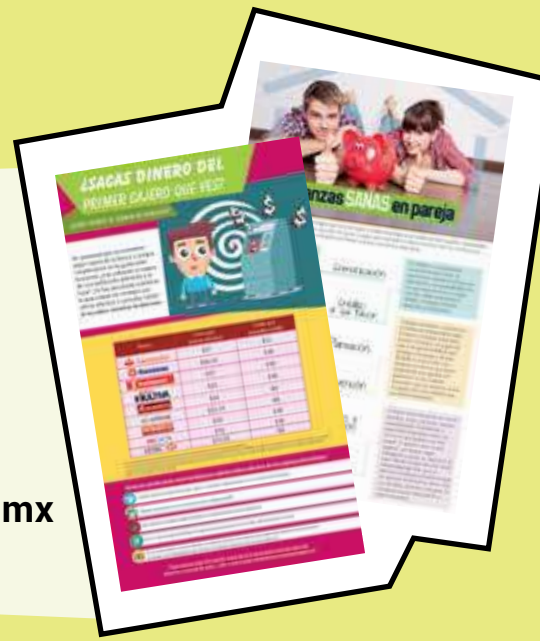


Posteriormente se han ido incorporando nuevos temas, como son: Financiamiento para Micro y Pequeñas Empresas –en colaboración con el Inadem-, Buró de Entidades Financieras, Seguros en Carreteras –en colaboración con la CNSF y la SHCP-, Microcréditos, Microseguros, Corresponsales Bancarios, Burós de Crédito, Despachos de Cobranza, Mexicanos en el Exterior –en colaboración con el IME-, entre otros.



Educación Financiera en tu Institución:

Programa de Condusef que en conjunto con tu institución o empresa difunde información que te permitirá mejorar tus finanzas personales y aclarar tus dudas sobre productos y servicios financieros. Afilia a tu empresa y sé parte de este esfuerzo, llámanos al teléfono **(55) 5448-7168** o escríbenos: **efi@condusef.gob.mx**



Boletín Consejos para tu Bolsillo:

Publicación semanal vía e-mail con recomendaciones prácticas sobre finanzas personales. Inscríbete en: **educacionfinanciera@condusef.gob.mx**

Taller para Formador de Formadores en Educación Financiera

Es un taller que se ofrece a organismos públicos, privados e instituciones educativas, que están comprometidos con sus comunidades y que están interesados en convertirse en “formadores” de temas de educación financiera; replicando los conocimientos adquiridos, buscando beneficiar al mayor número de personas.

Tiene por objetivo crear red Formadores de Educación Financiera para difundir a la población conocimientos respecto al buen manejo del dinero y el uso adecuado de los productos y servicios financieros.
Los temas que se imparten son:
¿Qué es la Condusef? • Presupuesto
• Ahorro • Inversión • Crédito • Retiro
• Seguros

Para más información escríbenos a **taller.ef@condusef.gob.mx** o comunícate al **54-48-71-48.**



Cursos de Educación Financiera:

Consta de siete sesiones didácticas sobre los ejes básicos de Educación Financiera (Presupuesto y Ahorro, Crédito, Retiro, Inversión, Seguros, entre otras). Este curso se imparte de **manera gratuita los días jueves en un horario de 18:00 a 19:30 hrs. en las Oficinas Centrales de Condusef** ubicadas en la Ciudad de México.



Para inscribirte solo tienes que mandar un correo electrónico con tus datos a **elavila@condusef.gob.mx** o comunicarte al teléfono **54487000 ext. 6268.**

Presencia en la Web y Redes Sociales:

Si tienes dudas sobre algún producto o servicio financiero, consúltanos en:

www.gob.mx/condusef
@CondusefMX
/condusefoficial
Condusefoficial

Condusef se encuentra en:

Ciudad de México y Área Metropolitana: 53 400 999

Oficina Central
Av. Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle,
Del. Benito Juárez, CDMX, México, C.P. 03100.
asesoria@condusef.gob.mx

Norte
Av. Lomas Verdes No. 1200, Local 46-E Plaza la Cúspide,
Naucalpan, Edo. de Méx., C.P. 53126.
mencond@condusef.gob.mx

Oriente
Av. Canal de Río Churubusco No. 1635, Local LX03,
Plaza Comercial Central, Col. Central de Abastos,
Del. Iztapalapa, CDMX, C.P. 09040.
meorcond@condusef.gob.mx

Subdelegación Metro
Tacuba número 41, Col. Centro Histórico, Del.
Cuauhtémoc, C.P. 06010, CDMX, (Estación Allende
de la línea 2 del metro).
mescond@condusef.gob.mx

Calzada México-Tacuba 235, Col. Un Hogar para Nosotros,
Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11330,
CDMX, (Estación Metro Colegio Militar, línea 2
dirección 4 caminos).

Interior de la República: 01 800 999 80 80

Aguascalientes
Av. Francisco I. Madero No. 322, Zona Centro,
Aguascalientes, Ags., C.P. 20000
agscond@condusef.gob.mx

Baja California
Av. José Ma. Velasco No. 2789, P.B. Zona
Urbana Río (entre Paseo de los Héroes y
Boulevard Sánchez Tabuada) C.P. 22010,
Tijuana, B.C.
bcncond@condusef.gob.mx

Baja California Sur
Av. Baja California Sur No. 510, entre Ignacio
Allende y Normal Urbana, Fracc. Perla, La Paz,
B.C.S., C.P. 23000
bccond@condusef.gob.mx

Campeche
Calle 10 ó Paseo de los Héroes, No. 290-A,
Barrio San Román, Campeche, Camp., C.P.
24040
campcond@condusef.gob.mx

Coahuila
Blvd. Independencia No. 2120 Ote., P.B. Local
"A", Col. Estrella, Torreón, Coah., C.P. 27010
coahcond@condusef.gob.mx

Colima
Francisco I. Madero No. 243, esq. General
Núñez, P.B. edificio Palacio Federal, Colima,
Col., C.P. 28000
colcond@condusef.gob.mx

Chiapas
Av. Central Poniente No. 1384, esq. 13
Poniente Sur, Col. Centro, Tuxtla Gutiérrez,
Chis., C.P. 29000
chiscond@condusef.gob.mx

Chihuahua
Av. Francisco Zarco No. 2605, Col. Jardines
del Santuario esq. Calle Guillermo Prieto,
Chihuahua, Chih., C.P. 31020
chihcond@condusef.gob.mx

Cd. Juárez (Chih.)
Av. Tecnológico No. 1770, Local 14-A, Planta
Alta, Col. Fuentes del Valle, Cd. Juárez, Chih.,
C.P. 32500
juacond@condusef.gob.mx

Durango
Aquiles Serdán No. 954-A, PB Poniente, Zona
Centro, Piazza Venecia, Centro Comerciale,
Durango, Dgo., C.P. 34000
dgocond@condusef.gob.mx

Estado de México
Av. Estado de México No. 1616 Oriente, Col.
Álamos 2, Metepec, Estado de México, C.P. 52148
mexcond@condusef.gob.mx

Guanajuato
Boulevard Adolfo López Mateos 770, Col. Obregón
León, Guanajuato, C.P. 37270
gtocond@condusef.gob.mx

Guerrero
Av. Costera Miguel Alemán No. 707, (antes 133,
Mezanine, Edificio Nafin), Fracc. Magallanes,
Acapulco, Gro., C.P. 39670
grocond@condusef.gob.mx

Hidalgo
Calle 15 de septiembre #108, Col. Periodistas,
C.P. 42060 Pachuca de Soto, Hidalgo
hgocond@condusef.gob.mx

Jalisco
Edificio "Cima" López Cotilla, No. 2032,
pisos 2 y 4 Col. Arcos Sur, Guadalajara, Jal.,
C.P. 44130
jalcond@condusef.gob.mx

Michoacán
Av. Camelinas No. 3233, desp. 209
Fracc. Las Américas, Morelia, Mich. C.P. 58270
michcond@condusef.gob.mx

Morelos
Av. Alta Tensión No. 156, esq. Gustavo Díaz
Ordaz, Col. Cantarranas, Cuernavaca, Mor.,
C.P. 62440
morcond@condusef.gob.mx

Nayarit
Calle San Luis 136 Sur Col. Centro, Tepic, Nay.,
C.P. 63000
naycond@condusef.gob.mx

Nuevo León
Washington 506 Col. Centro, Monterrey, N.L.,
C.P. 64000
nlcond@condusef.gob.mx

Oaxaca
Violetas No. 218, (entre Palmeras, Sabinos y
Pensamientos) Col. Reforma, Oaxaca, Oaxaca.,
C.P. 68050
oaxcond@condusef.gob.mx

Puebla
Boulevard Libramiento San Juan, (Esteban de
Antuñano) No. 2702, local B, Col. Reforma Sur la
Libertad Puebla, Pue., C.P. 72160
puecond@condusef.gob.mx

Querétaro
Av. Zaragoza Poniente No. 330, Edificio Torre Azul,
piso 8, Col. Centro, Querétaro, Qro., C.P. 76000
qrocond@condusef.gob.mx

Quintana Roo
Av. Tulum No. 96 y 97 esq. Calle Agua, Mza. No.
15 Supermanzana No. 4, Cancún, Q. Roo, C.P.
77500
qrcond@condusef.gob.mx

San Luis Potosí
Av. Real de Lomas No. 1005, P.B, Fracc. Lomas,
cuarta sección, San Luis Potosí, S.L.P., C.P. 78216
slpcond@condusef.gob.mx

Sinaloa
Av. Insurgentes Sur 790 A-4,
Col. Centro Sinaloa, Culiacán, Sinaloa C.P. 80120
sincond@condusef.gob.mx

Sonora
Dr. Ignacio Pesqueira No. 170, esq. con Madrid,
Col. Prados del Centenario, Hermosillo, Son., C.P.
83260
soncond@condusef.gob.mx

Tabasco
Av. César Sandino No. 741, PB, Col. Primero de
Mayo, Villahermosa, Tabasco, C.P. 86190
tabcond@condusef.gob.mx

Tamaulipas
Dr. Carlos González Salas No. 101, Locales 3, 4,
5 y 6 Col. Vista Hermosa, Tampico, Tamps., C.P.
89349
tampscond@condusef.gob.mx

Tlaxcala
Av. Mariano Sánchez No. 32, casi esq. con
Guerrero, Col. Centro, Tlaxcala, Tlax., C.P. 90000
tlaxcond@condusef.gob.mx

Veracruz
Juan Enríquez No. 128 esq. Xicoténcatl,
Col. Ricardo Flores Magón, Veracruz, Ver., C.P.
91900
vercond@condusef.gob.mx

Yucatán
Calle 29 No. 479, esq. con 46 A, Fracc. Gonzalo
Guerrero Mérida, Yuc., C.P. 97115
yuccond@condusef.gob.mx

Zacatecas
Blvd. López Mateos No. 103-C,
Interior 1, Col. Centro, Zacatecas, Zac. C.P. 98000
zaccond@condusef.gob.mx

No lo olvides, Condusef también está cerca de ti por teléfono, internet y redes sociales.



01 800 999 80 80

53 400 999

www.gob.mx/condusef

asesoria@condusef.gob.mx

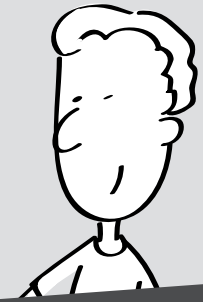
/condusefoficial **@CondusefMX**

Material elaborado por



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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store

Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos

@CondusefMX
/condusefoficial

REVISA TUS CONTRATOS

¡Denuncia las cláusulas abusivas!





SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

REVISA TUS CONTRATOS

¡Denuncia las cláusulas abusivas!

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

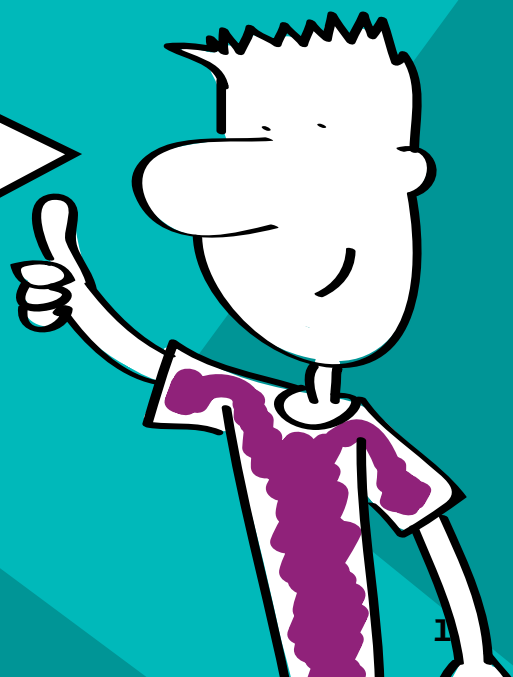
Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

Nuestro sistema financiero está conformado por diversas instituciones financieras, entre las cuales podemos identificar: bancos, aseguradoras, afores, cajas de ahorro, entre otras.

Cada una de éstas ofrece una serie de productos o servicios muy específicos; por ejemplo, los bancos ofrecen: cuentas de ahorro, de inversión, créditos, etc.; y las aseguradoras: seguros de vida, de gastos médicos, de automóviles, etc.; por citar algunas.



La contratación de productos y servicios financieros entre instituciones financieras y usuarios, conlleva una serie de derechos y obligaciones para ambas partes, las cuales quedan formalizadas a través de un instrumento denominado “contrato”.



¿Qué es un contrato?

Es un convenio por escrito, en el cual dos o más partes se comprometen a respetar y cumplir una serie de condiciones.





¿Qué es un contrato de adhesión?

Es un documento unilateral elaborado por las instituciones financieras, en el cual se establecen los términos y condiciones para la contratación de los productos y servicios financieros.



Marco Legal

Entre la normatividad que regula en materia de contratos de adhesión, podemos mencionar:



- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF).
- Ley Sobre el Contrato de Seguro (LSCS).
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR).
- Disposiciones de carácter general emitidas por la Condusef, en materia de transparencia.
- Entre otras.

Nota: La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplica a las siguientes Entidades Financieras: Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas y No Reguladas, Uniones de Crédito, Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito.

Estructura de un contrato

La estructura de un contrato puede variar dependiendo del tipo de institución financiera y de sus productos, sin embargo, podemos destacar dos componentes:

- La carátula
- Cuerpo del contrato

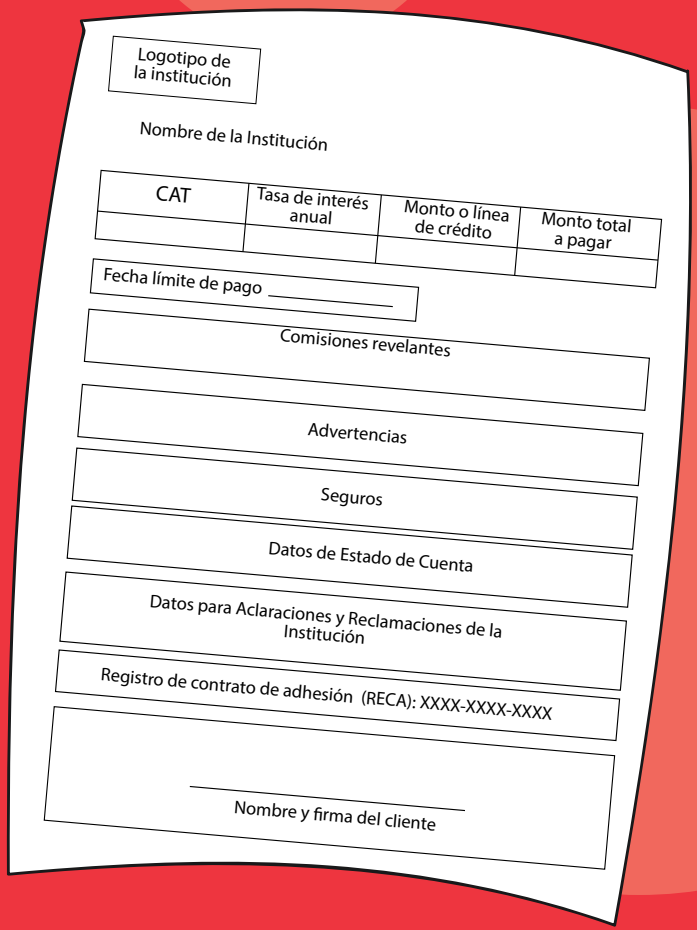


En el caso de los productos de seguros, se compone de:

- Carátula de la póliza
- Condiciones Generales
- Endosos, en su caso

Carátula

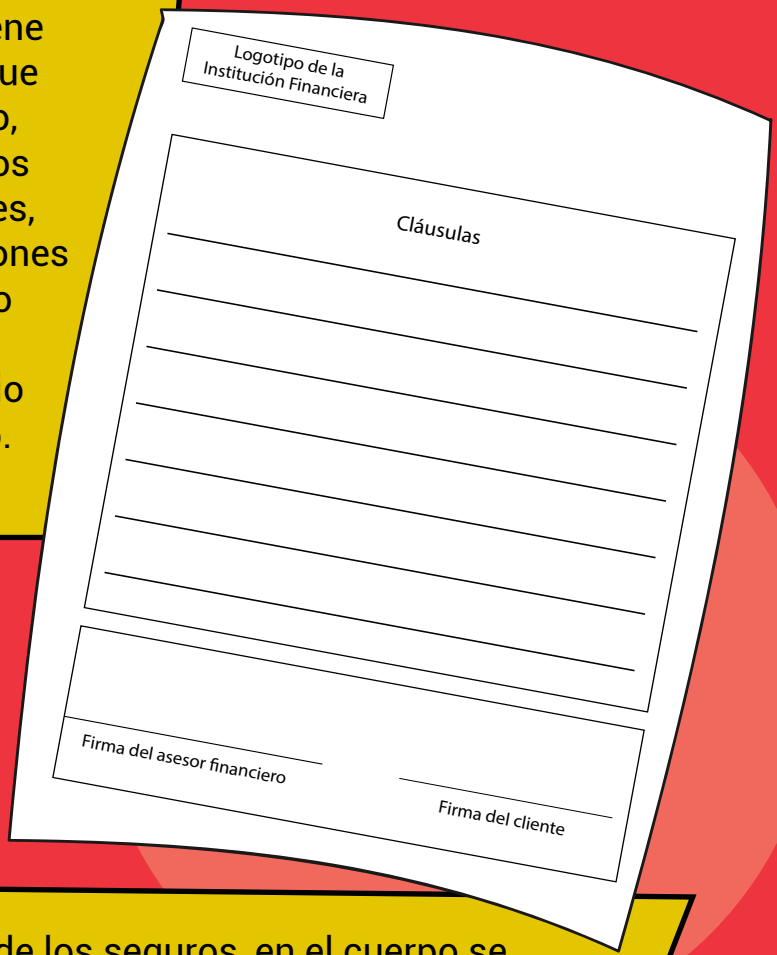
Es la primera hoja del contrato, en la cual se establecen los términos y condiciones más importantes sobre la contratación de un producto o servicio financiero. Los contratos deben incluir esta carátula, que te facilita conocer los datos que necesitas, pero recuerda leer todo el contrato.



NOTA: No olvides revisar que tanto en la carátula como en el cuerpo del contrato, se encuentre el Número de Registro de Contrato de Adhesión (Número RECA), ya que éste indica que tu contrato sí está inscrito ante Condusef.

Cuerpo del contrato

Es la parte que contiene todas las cláusulas que componen el contrato, en él se especifican los derechos, obligaciones, beneficios y restricciones que deriven del propio contrato sobre el uso del producto o servicio financiero contratado.



En el caso específico de los seguros, en el cuerpo se describen principalmente las distintas coberturas (básicas y adicionales) que están amparadas, así como las exclusiones generales y particulares del producto.

¿Qué es el RECA (Registro de Contratos de Adhesión)?



Es un registro que puedes encontrar en la página de internet de la Condusef, donde se dan a conocer los contratos utilizados por las siguientes instituciones financieras:

- Instituciones de Crédito
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (E.N.R. y E.R.)
- Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y
- Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito
- Uniones de Crédito

En el caso de los contratos de adhesión en materia de seguros, se contempló en la recientemente aprobada Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que éstos se incorporarán en el Registro de Contratos de Adhesión que administra Condusef. Actualmente se está trabajando para su incorporación.

Con esta herramienta, podrás consultar los contratos de adhesión antes de acudir a una Institución Financiera a firmarlo.

Lo ideal es que no firmes un contrato hasta que no lo hayas leído y que no quede ninguna duda.

Los productos que puedes consultar en el RECA son:

- **Tarjeta de crédito**
- **Cuentas de depósito con o sin chequera o tarjeta de débito**
- **Cuentas básicas**
- **Crédito hipotecario**
- **Crédito automotriz**
- **Créditos personales y al consumo**
- **Factoraje financiero**
- **Arrendamiento Financiero, entre otros.**





Asignación de un número de registro

El número de registro que contenga el contrato que se encuentre como vigente en el RECA, deberá corresponder con el que ofrezca la institución financiera en sus oficinas o sucursales, de lo contrario es conveniente denunciar esta situación ante CONDUSEF.

El RECA asignará a cada uno de los contratos de adhesión un "Número de Registro", el cual se conformará de acuerdo con la nomenclatura siguiente:

ESTRUCTURA DEL NÚMERO DE REGISTRO

Veamos, el número está conformado de seis series numéricas, como se muestra a continuación:

1. **Número de la Entidad:** Este número será creado por la Condusef y será ajeno al que asigna la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a las instituciones financieras mediante el CASFIM (Catálogo del Sistema Financiero Mexicano)

4. **Número de Actualizaciones:** El RECA estará preparado tanto para el registro de contratos de adhesión nuevos, así como para el registros de sus actualizaciones, conformado por dos digitos, iniciando con 01 para la primera versión del contrato que se haya registrado.

5. **Número Consecutivo:** Al inico de cada año el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) indicará un contador consecutivo de cinco digitos.

0099-001-000055/01-00001-0710

2. **Número de Producto:** El sistema contará con un identificador de tres digitos numéricos para indicar el producto al que pertenece el contrato de adhesión.

3. **Número Especifico del Producto:** Compuesto por seis digitos que identifica de manera precisa a cada uno de los produtos que maneje la entidad (el número es irrepetible)

6. **Fecha de Registro:** Mediante cuatros dígitos se indicará el mes y el año de registro.

Tipos de contratos

Aunque la estructura de los contratos es muy parecida, su contenido difiere dependiendo del producto o servicio de que se trate. Sin embargo, entre los más comunes podemos mencionar:

Colocación

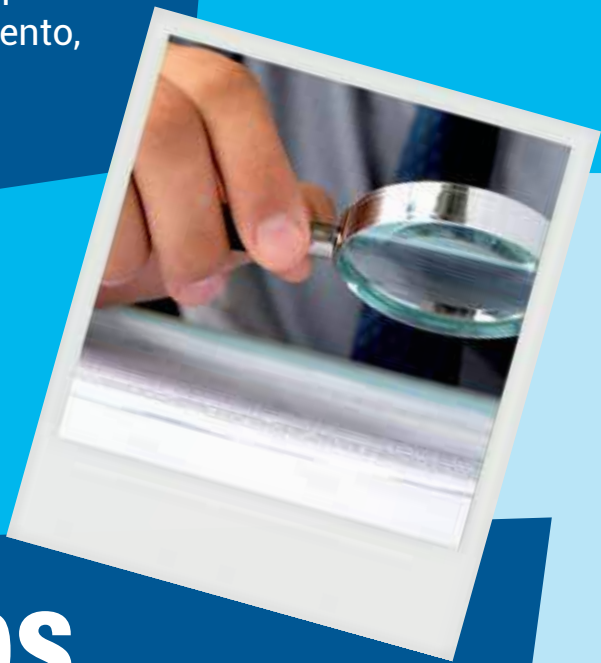
Se refiere a los contratos que involucran operaciones de crédito otorgados a las personas, empresas u organizaciones que lo solicitan. Al otorgar un crédito, las instituciones cobran una cantidad determinada de dinero llamada interés.



Captación

La captación, como su nombre lo indica, significa recibir o recolectar el dinero de las personas u organizaciones. Ejemplo de estos contratos son: las cuentas de ahorro, cuentas de depósito, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, etc.





Servicios

Las entidades financieras ofrecen de manera complementaria a sus productos financieros algunos servicios especializados, que en ocasiones están relacionados con los mismos productos. Entre dichos servicios podemos mencionar: Banca electrónica, domiciliación, cajas de seguridad, entre otros.

Contrato de seguro

A cambio del pago de una suma de dinero (prima), la institución de seguros se compromete a brindar una determinada compensación (indemnización), en caso de que ocurra un imprevisto que atente contra la integridad física del contratante, su estado de salud, situación económica o sus propiedades.



Los seguros se pueden clasificar básicamente en dos grandes grupos:

Seguros de personas: Contempla aquellos riesgos que pueden afectar a la existencia, integridad física o salud del asegurado. Entre éstos tenemos:

- Vida
- Accidentes y enfermedades
  - Accidentes personales
  - Gastos médicos
  - Salud



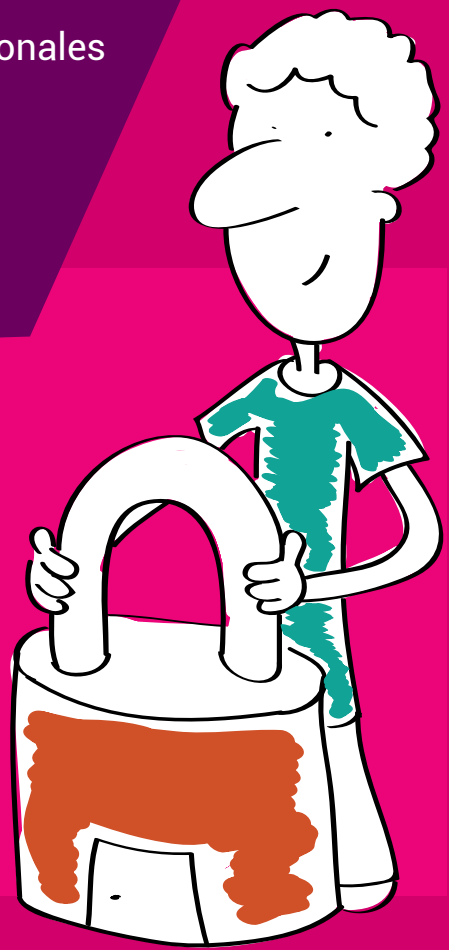


Seguros de daños:

Son aquéllos que protegen el patrimonio de la persona que suscribe el seguro. Entre ellos, podemos destacar:

- Automóviles
- Responsabilidad civil y riesgos profesionales
- Incendio
- Riesgos catastróficos
- Marítimo y transporte
- Entre otros





Contrato de Administración de Fondos para el Retiro

Este tipo de contrato es el que utilizan las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) para establecer los derechos y obligaciones relacionados con la administración de la Cuenta Individual de los trabajadores, al realizar su trámite de registro (por afiliación o traspaso). Entre su contenido, tenemos:

- Comisiones.
- Traspaso de cuenta a otra Afore.
- Inversión de recursos en las Siefores.
- Aportaciones voluntarias y complementarias de retiro.
- Beneficiarios sustitutos y beneficiarios de aportaciones voluntarias.

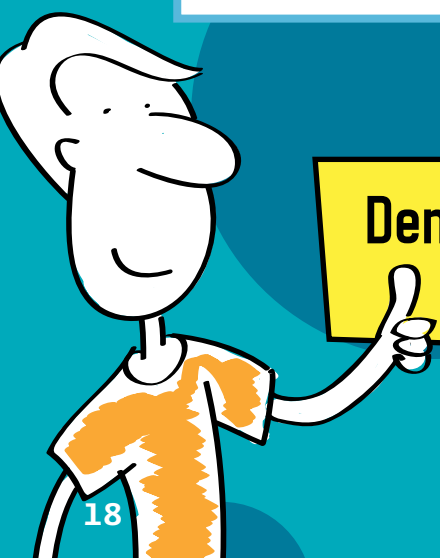
Entre otros.



Cláusulas abusivas

En algunas ocasiones, las instituciones financieras incluyen en sus contratos cláusulas que perjudican al cliente o lo ponen en desventaja e incluso dejan en riesgo su patrimonio. A estas cláusulas se les denomina CLÁUSULAS ABUSIVAS.

La Reforma Financiera permitió a la Condusef solicitar a las Instituciones Financieras, la modificación o eliminación de dichas cláusulas y también de sancionarlas.



Denunciar las cláusulas abusivas, ¡es tu derecho!

¿Cómo denuncio una cláusula abusiva?

Si encontraste alguna cláusula abusiva en tu contrato, puedes denunciarla de tres maneras:

1. Personal, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de cada Institución Financiera.
2. En el Micrositio de Cláusulas abusivas que creó Condusef.
3. En la App de Cláusulas abusivas de Condusef.



Micrositio Cláusulas Abusivas

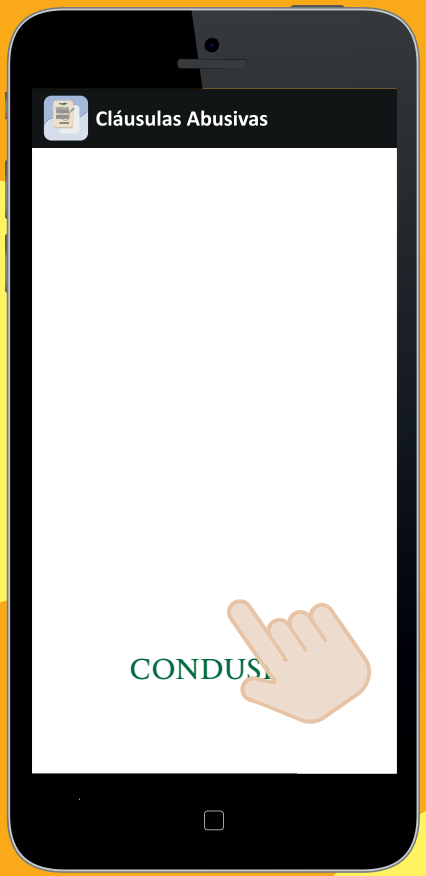
En la página de Condusef, podrás ingresar al Micrositio de Cláusulas Abusivas que Condusef creó para ti, en el cual podrás conocer las cláusulas abusivas que se han detectado y denunciar alguna, en caso de que la encuentres en tus contratos.



Aplicación móvil de Cláusulas abusivas

Objetivos, Consejos y Marco Legal sobre las Cláusulas Abusivas de un contrato.

Proceso para denunciar Cláusulas Abusivas a la CONDUSEF.



Conoce algunas Cláusulas Abusivas que ha identificado CONDUSEF.

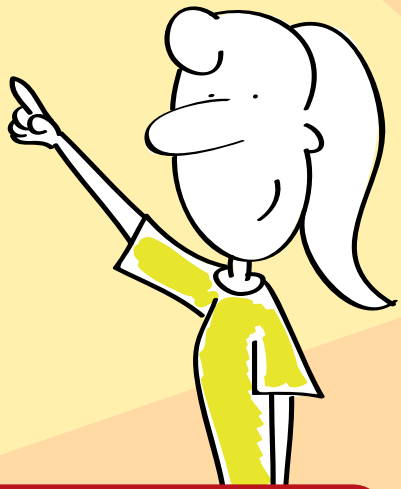
Ubicación y teléfonos de las delegaciones de CONDUSEF.

En esta App también podrás consultar a través de tu dispositivo móvil este tipo de cláusulas y denunciarlas ante Condusef. Está disponible para Android e iOS.

Algunos ejemplos de cláusulas abusivas que puedes encontrar en los contratos son:

En productos de Colocación

1. No se indica al Usuario el monto y la fecha en que la Institución Financiera cargará los adeudos vencidos en sus cuentas de depósito.



2. Se da por vencido anticipadamente el crédito, en caso de que el cliente cancele la cuenta de depósito en la que recibe su nómina.

En productos de Captación



1

Cobro de cualquier adeudo por préstamos, créditos o por cualquier otro concepto, así como sus intereses ordinarios, moratorios, etc.

La institución cobra de manera arbitraria cualquier adeudo, sin indicar el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo del mismo.

2

Cobro de las cantidades vencidas y no pagadas de cualquier adeudo en las cuentas de depósito del cliente, sin indicar plazos y saldos.

De manera arbitraria, la institución cobra al cliente los pagos atrasados de sus créditos.

Cláusulas ilegales

Algunas instituciones también incluyen dentro de sus contratos cláusulas ilegales, es decir, que son contrarias a alguna disposición normativa.



Algunas de ellas pueden ser:

• **Cobro múltiple:** Cuando se cobra más de una comisión por el mismo concepto, por ejemplo: gastos de cobranza y comisión por pago tardío.

• **Obligación solidaria de los tarjetahabientes adicionales:** Cuando se responsabiliza a los tarjetahabientes adicionales por el pago del adeudo del titular.

• **Cobro de intereses por adelantado:** En caso de que el cliente liquide el crédito de forma anticipada, la Institución Financiera lo obliga a pagar todos los intereses del crédito por el periodo no transcurrido.

Sanción por el uso de cláusulas abusivas e ilegales

La Condusef sancionará desde el momento en que detecte que un contrato incluye este tipo de cláusulas y en caso que la Institución Financiera reincida, podrá suspender el contrato.

En caso que tú realices la denuncia, Condusef notificará a las instituciones financieras para que modifiquen o en su caso, eliminen las cláusulas abusivas e ilegales de sus contratos.

En el caso de una cláusula ilegal, se puede llegar a aplicar doble multa, la de la ley que haya sido infringida y la que corresponda a Condusef.



¡Revisa bien tu contrato y denuncia si encuentras alguna de estas cláusulas!

Recomendaciones

Compara entre las diversas alternativas de productos y servicios financieros que hay en el mercado, elige el que mejor se adecúe a tus necesidades.

Anota aquellas cláusulas donde se obligue a efectuar acciones dentro de un plazo determinado.

Antes de firmar el contrato, lee cuidadosamente y verifica que coincida con lo ofrecido por el representante de la institución financiera, recuerda que al firmarlo, estás aceptando todas las condiciones ahí especificadas.

No olvides que la institución debe entregarte copia de cada uno de los documentos que se hayan firmado.

Si tiene dudas el ejecutivo de cuenta o la unidad especializada tiene la obligación de resolvérselas.

Pon especial atención en las cláusulas relativas a las comisiones e intereses del producto o servicio contratado.

Verifica dentro del contrato, los seguros a los que tienes derecho y si tienen algún costo.

Lee detenidamente el proceso de reclamación y remarca los datos de contacto.

Designa beneficiarios desde el momento de la firma del contrato, recuerda que puedes modificarlos en el momento que desees.

Informa a quienes sean tus beneficiarios acerca de ello.

Lo más importante, verifica que las obligaciones que estás asumiendo, puedas cumplirlas sin dificultad.

Si consideras que alguna cláusula contenida en tu contrato es abusiva, consúltalo con la CONDUSEF.

¡Haz valer tus derechos!

Denuncia las Cláusulas abusivas o ilegales que encuentres dentro de tus contratos y no olvides visitar el Registro de Contratos de Adhesión, el Micrositio de Cláusulas Abusivas y descargar la App en tu celular. Para mayor información, ingresa a la página de Condusef en:



www.condusef.gob.mx

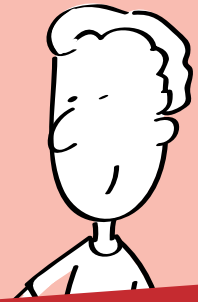
El folleto *REVISA TUS CONTRATOS ¡Denuncia las cláusulas abusivas!*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

CORRESPONSALES BANCARIOS

Servicios financieros a tu alcance











SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

CORRESPONSALES BANCARIOS

Servicios financieros a tu alcance

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿Qué son los Corresponsales Bancarios?

Son establecimientos comerciales donde se puede realizar operaciones bancarias. Dichos establecimientos son autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y actúan en nombre y a cuenta de algún banco.

Los corresponsales fueron creados con el objetivo de acercar y ampliar los servicios bancarios, facilitar los trámites y depósitos y reducir el tiempo de éstos.



¿Quién los regula?

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es el organismo que se encarga de otorgar las autorizaciones a los bancos para que puedan contratar a un comercio como corresponsal.

CNBV
COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES



Antes de que el corresponsal bancario ofrezca servicios al público, la Comisión realizará visitas para verificar el funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos.

Beneficios de los corresponsales

Acercan los servicios financieros a la población que antes no tenía acceso a ellos, favoreciendo la inclusión de las personas al Sistema Financiero Mexicano.

Las operaciones se realizan de forma segura, pues sólo se pueden efectuar consultas o retiros con la tarjeta y NIP.

Al ser uno de los canales con mayor cobertura, es el instrumento que más ha ayudado a la inclusión financiera en los estados y municipios.



Características de los corresponsales

Los corresponsales bancarios funcionan como una ventanilla entre la institución financiera y el cliente.



Las operaciones que pueden realizarse son asignadas al corresponsal por cada institución, es decir, no todos los corresponsales ofrecen los mismos servicios.

Cada corresponsal puede firmar uno o más contratos con distintos bancos o con uno solo, a través de un contrato de exclusividad que deberá respetar de acuerdo con la normatividad aplicable.

El comercio donde se instale el corresponsal no es una sucursal y sus trabajadores no son empleados del banco: es un canal que la institución financiera utiliza para hacer transacciones.



El banco es responsable en todo momento de las operaciones que realice su corresponsal.

Sólo el banco puede cobrar una comisión por las **operaciones financieras** realizadas (depósitos, retiros, excepto pago de servicios).

La comisión cobrada por las operaciones deberá reflejarse en el comprobante de la operación y en el estado de cuenta.

¿Quiénes pueden ser corresponsales bancarios?:

- Supermercados
- Tiendas de conveniencia
- Misceláneas
- Oficinas de telégrafos
- Farmacias
- Restaurantes, entre otros.



¿Qué operaciones puedo realizar a través de un corresponsal?[1]

Pago de servicios en efectivo, con cargo a tarjetas de crédito y débito o con cheques.

Retiro de efectivo en cuentas bancarias, cuentas móviles y tarjetas prepagadas bancarias (Hasta 1,500 UDIS).

Depósitos en efectivo o cheques de la institución (Hasta 4,000 UDIS).

Pago de créditos en efectivo, con tarjetas de débito, crédito y prepagadas o con cheques de cualquier institución.

Consulta de saldos y movimientos de cuentas bancarias.

Apertura de cuentas con límite de depósitos al mes (baja transaccionalidad[2]) y de bajo riesgo.

Pago de cheques del mismo banco.

Transferencias (dinero y remesas).

Adquirir y activar tarjetas bancarias prepagadas.

1 Circular Única de Bancos Art. 319 fracción 26.

2 Son aquellas que tienen como límite hasta 2,000 UDIS en depósitos bancarios al mes

¿Qué NO debe hacer un Corresponsal?

- Cobrar a los clientes o usuarios tarifas no autorizadas en productos y servicios financieros.

- Prestar servicios financieros por cuenta propia.

- Condicionar alguna venta de otro producto o servicio a la realización de alguna operación (Ventas atadas).

- Publicitarse o promocionarse en los comprobantes de operación.

- Ceder el contrato total o parcialmente a terceros.

- Realizar cualquier operación de forma distinta a la pactada con la institución.

- Quedarse con información confidencial de la tarjeta o cuenta del cliente.

¿Cómo operan los corresponsales?

1. El usuario acude al corresponsal y solicita un depósito.



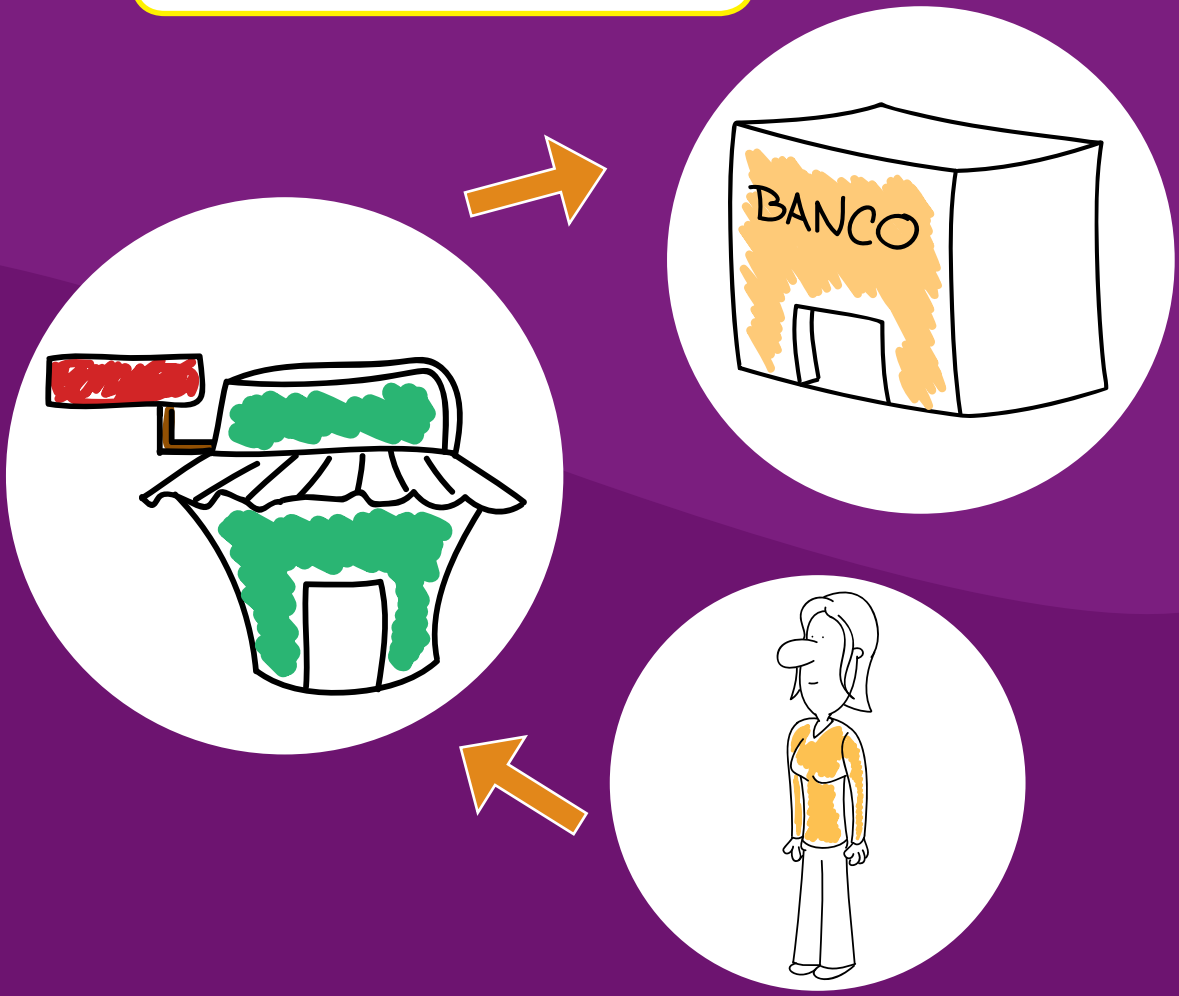
2. Prueba su identidad a través de un medio electrónico.

3. El corresponsal solicita el depósito al banco.

4. El banco deposita el dinero en la cuenta del usuario y retira la misma cantidad de la cuenta del corresponsal.

5 El banco envía la autorización de cobro al corresponsal y éste cobra al cliente el depósito entregándole el comprobante emitido por el banco.

6 El dinero queda en la caja del corresponsal y es de su propiedad.



Ventajas para los negocios al operar como corresponsales bancarios

- El número de personas que frecuentan el establecimiento se incrementa.
- Amplían la oferta de sus servicios.
- Adicionalmente a las operaciones bancarias que pueden realizar los clientes, también pueden adquirir algún producto que ofrezca el corresponsal.
- Logran diferenciarse frente al resto de los competidores.



Cuando vayas a un corresponsal toma en cuenta lo siguiente:

- Las operaciones se deben realizar de manera electrónica y en tiempo real.
- Los corresponsales bancarios no podrán almacenar tu información en los medios electrónicos.
- Para realizar retiros y consultas de saldo, deberás comprobar tu identidad a través de tu tarjeta, NIP o huella digital.
- Una vez realizada la operación, el corresponsal deberá entregarte un comprobante que sustente la operación.

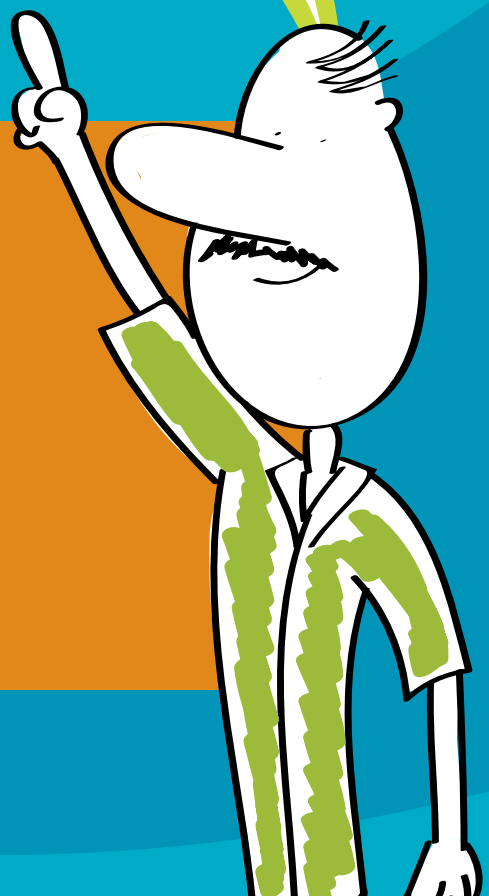
Recuerda que si pagas un servicio, el corresponsal podrá cobrarte una comisión por realizar la operación.



Sabías que..

El 76% de los corresponsales ofrece hasta 4 servicios, siendo los más comunes el cobro de créditos (98%) y depósitos (92%).

¿Cuántos corresponsales bancarios existen en México?



Al cierre del año 2012 se ubicaron **749 comercios** y un total de **23,626 ventanillas de acceso** para la oferta de servicios financieros en el país.

Los corresponsales bancarios se ubican en 1,410 municipios.

Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 5, CNBV

bansefi
EL BANCO SOCIAL DE MÉXICO

La Banca de Desarrollo también cuenta con este esquema, actualmente en Bansefi, a través de las tiendas DICONSA, puedes realizar depósitos y retiros, consultar el saldo de tu cuenta y el pago de servicios, etc.

Para consultar la lista de tiendas autorizadas consulta la página:

http://www.gob.mx/bansefi



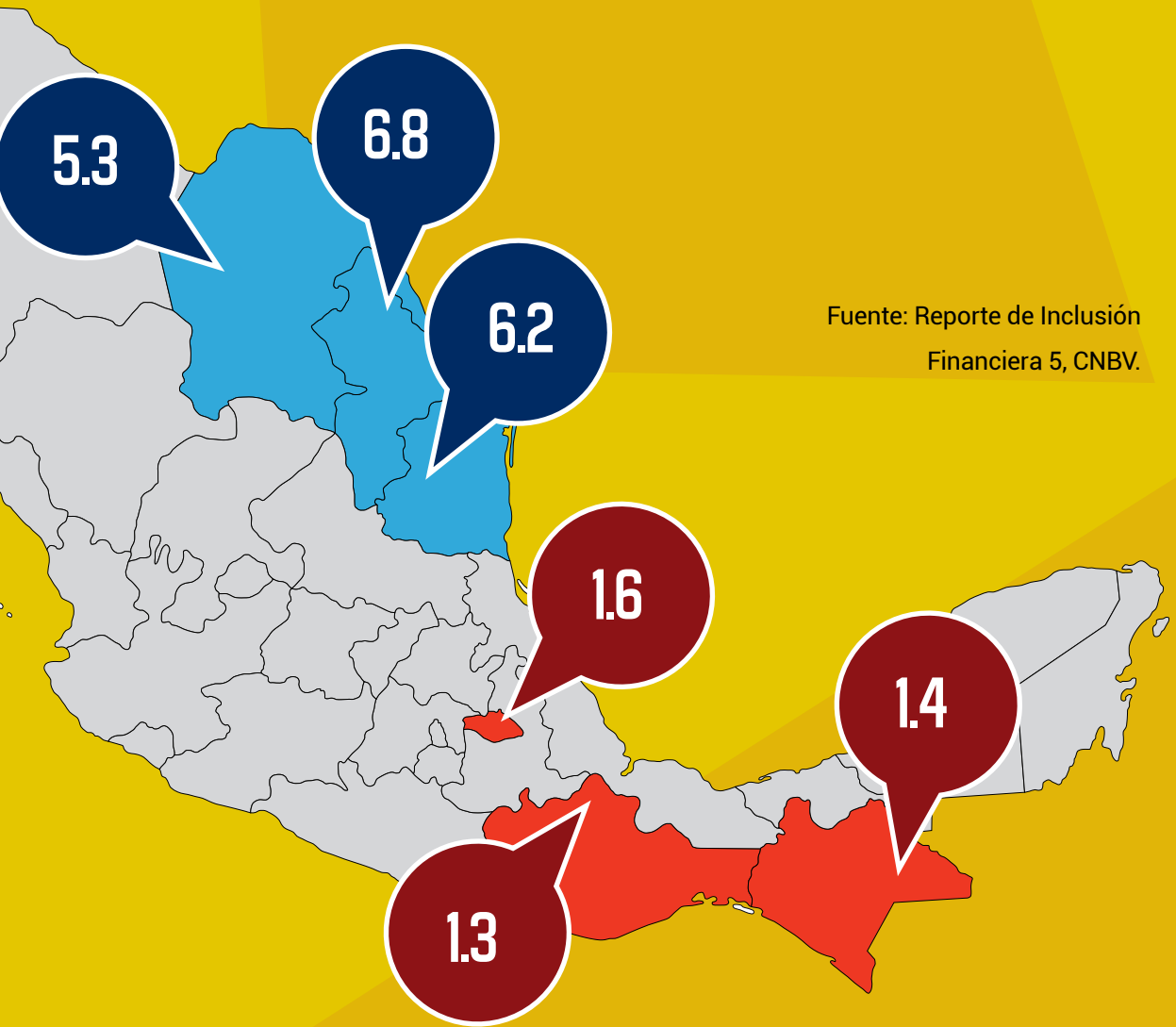
Corresponsales en México

Por cada 10,000 habitantes.





- Estados con mayor número de corresponsales.
- Estados con menor número de corresponsales.



Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 5, CNBV.

¿Qué puedo hacer si tengo un problema con un corresponsal?

Acude a las oficinas de Condusef o marca al Tel. **(55) 5340 0999 y (01800) 999 80 80.**

• Acude a la Unidad Especializada de tu banco.





• Para realizar la aclaración, deberás presentar el comprobante de pago o retiro, te recomendamos conservarlos.

Es importante recalcar que en todo momento, la institución financiera es la responsable ante el cliente de las operaciones realizadas a través de sus corresponsales.

Si quieres ser un corresponsal necesitas:



Ser una persona física o moral con actividad empresarial y contar con:

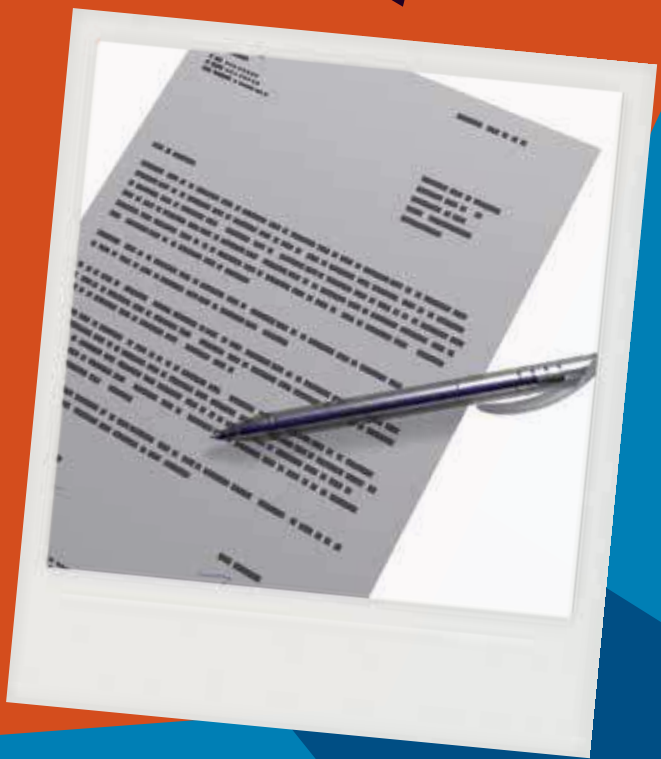
- Un establecimiento permanente.
- Acreditar un giro de negocio propio.
- Tener la infraestructura necesaria para realizar las operaciones.
- Tener personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos.
- Contar con un buen historial crediticio y de negocios.
- No haber sido condenado por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales).

Además, se necesitará firmar un contrato con la institución bancaria que contenga:

- Las actividades permitidas y prohibidas.

- Los procedimientos para la identificación del corresponsal y del cliente.

- La aceptación del corresponsal para recibir visitas de inspección por parte de la CNBV.

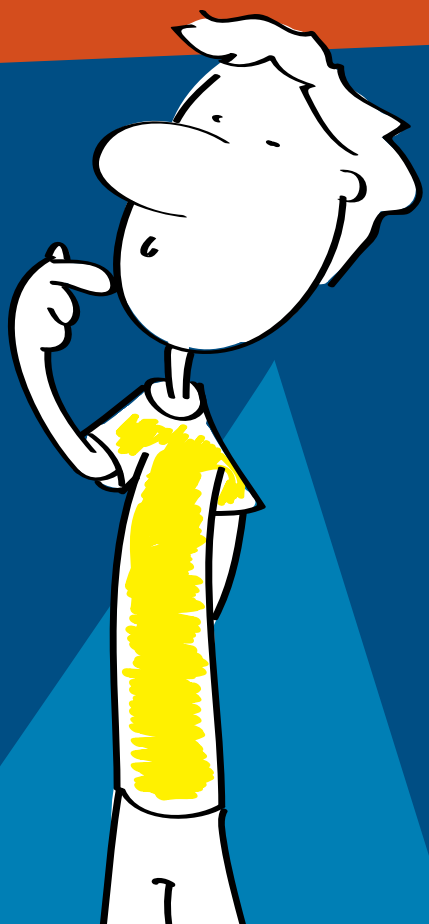


• Los límites de las operaciones.

• Los requisitos operativos y técnicos para iniciar (Infraestructura y tecnológica para operar TPVs, telefonía, computadoras, manuales, señalizaciones, etc.).

• La responsabilidad del corresponsal ante la institución financiera.

• Los procedimientos para rescindir o suspender el contrato en caso de incumplimiento.



Recomendaciones

Procura utilizar establecimientos seguros, para mayor información consulta la página www.gob.mx/cnbv



No proporciones tu NIP a ninguna persona ni permitas que te ayuden a realizar las operaciones

Cuando teclees el NIP revisa que no aparezca en la pantalla del equipo electrónico del comercio y que nadie pueda leerlo



Nunca pierdas de vista tu tarjeta

Si consultas el saldo de tu cuenta o tarjeta, asegúrate que el comercio no imprima un duplicado del comprobante

Verifica que las operaciones realizadas en los corresponsales bancarios se reflejen en tu estado de cuenta.



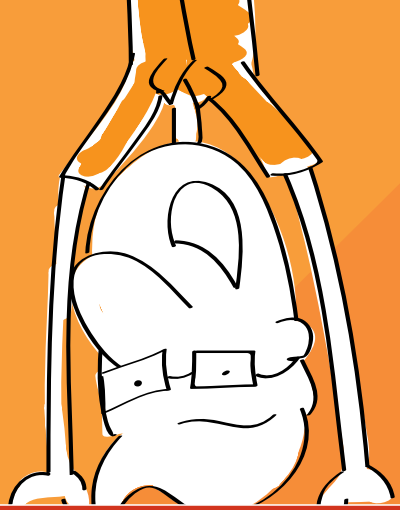
Exige siempre tu comprobante de operación, el cual deberá contener:

El tipo de operación realizada (retiro, depósito, pago de servicio, etc.)

Información del número de cuenta sobre la cual se realizó la operación



El nombre del banco



El monto de la operación

El nombre del comercio donde se realizó la operación



Teléfonos de contacto del banco para cualquier queja o aclaración

Recuerda que si tienes algún problema puedes dirigirte a Condusef. Acude a cualquiera de sus 36 delegaciones en el país, o al 01 800 999 80 80



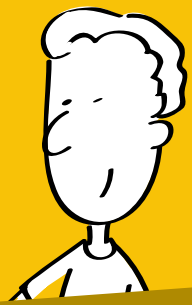
El folleto *CORESPONSALES BANCARIOS Servicios financieros a tu alcance*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

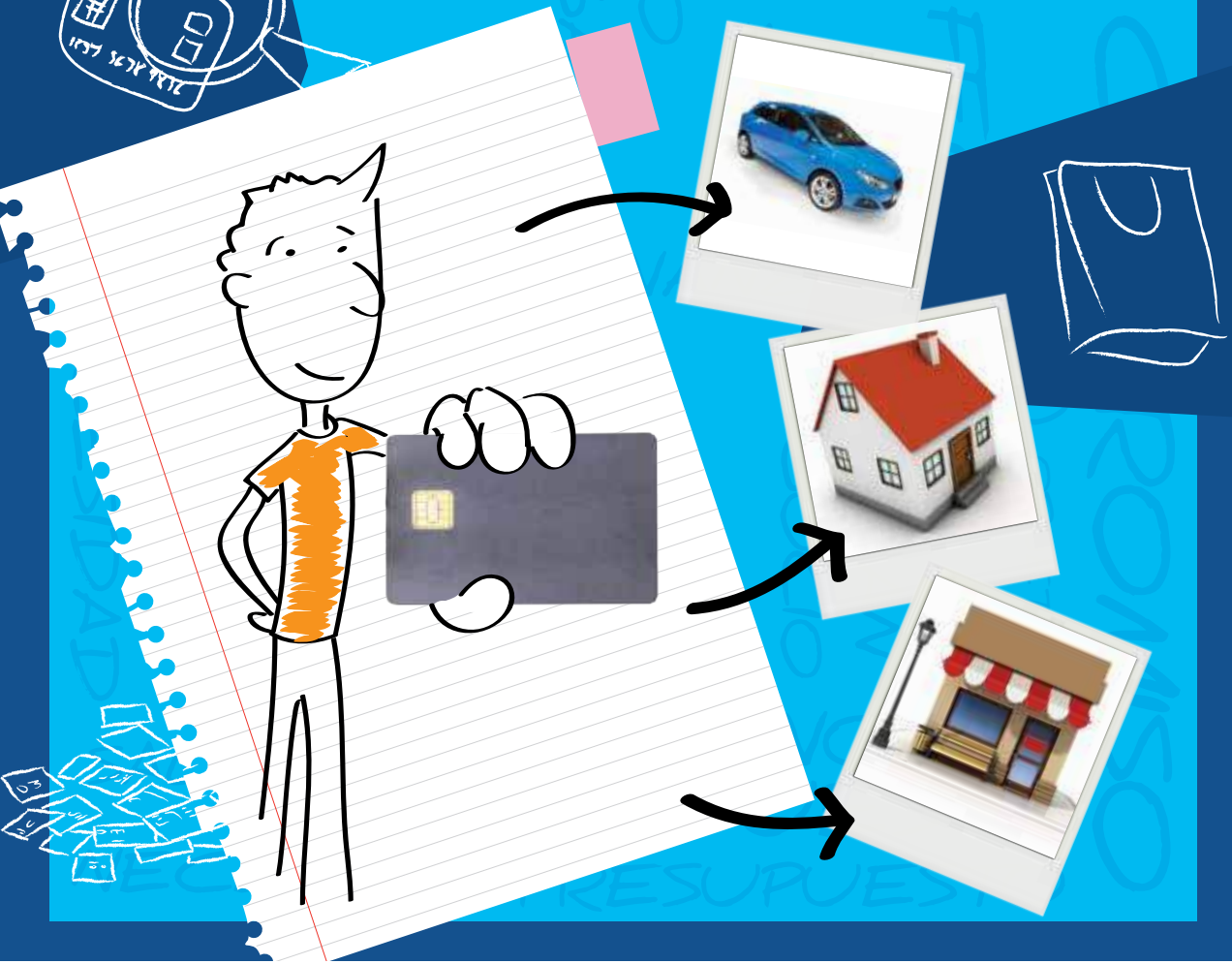
App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

CRÉDITO

¡Úsalo responsablemente!



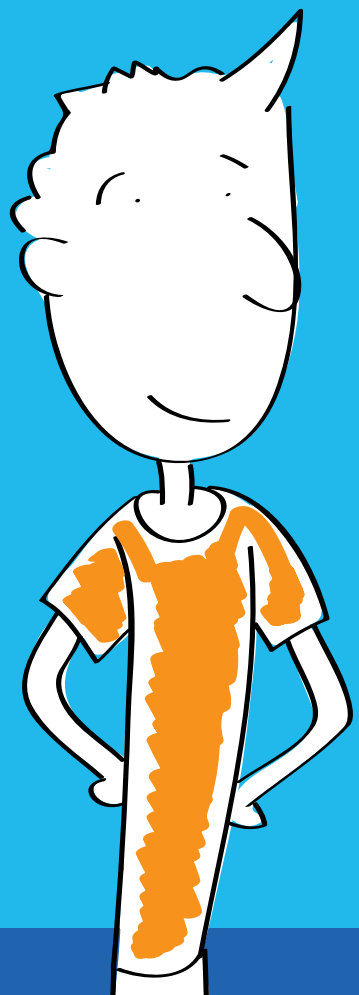
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

CRÉDITO

¡Úsalo responsablemente!



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

CRÉDITO

Es una cantidad de dinero que te prestan con la obligación de pagarlo, junto con un costo, en un plazo determinado.

Sirve para adquirir bienes y servicios
que no podrías pagar de contado en ese momento.

No es dinero adicional. Implica comprometer parte del dinero que ganarás en el futuro.



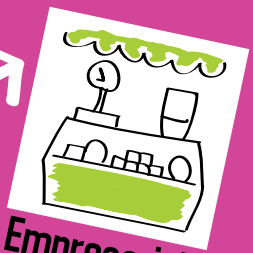
Tipos de crédito



Al consumo

Se usa para pagar bienes y servicios. Entre los más comunes están:

- Tarjeta de crédito.
- Crédito de nómina.
- Crédito personal.



Empresarial

Sirve a quienes desean iniciar o ampliar un negocio.

Muchas instituciones financieras tienen planes especiales para emprendedores.



Hipotecario

Con él puedes adquirir, construir e incluso remodelar una casa o departamento.



Automotriz

Se utiliza para comprar un auto nuevo o usado.



ABCD

Para la compra de bienes básicos de consumo duradero.

¿Qué es una tarjeta de crédito?







Es un medio de pago, con ella puedes realizar compras en establecimientos comerciales sin usar efectivo.

Cada mes, la institución financiera pone a tu disposición un estado de cuenta* donde te indica el monto de tu adeudo, los gastos que realizaste, el interés que te cobra en su caso, así como la fecha límite para hacer el pago.



La institución financiera te presta hasta determinada cantidad, conocida como línea de crédito. Cuando compras con tu tarjeta utilizas ese crédito y lo recuperas conforme vas pagando (revolvente).

Por lo general, las Instituciones Financieras que otorgan una tarjeta de crédito, te cobrarán una comisión anual por su uso. También debes tener en cuenta los posibles cobros por pago tardío.

*Por cualquier medio físico (enviándotelo a tu domicilio, por ejemplo) o electrónico.

Cuando uses tu tarjeta, paga más del mínimo





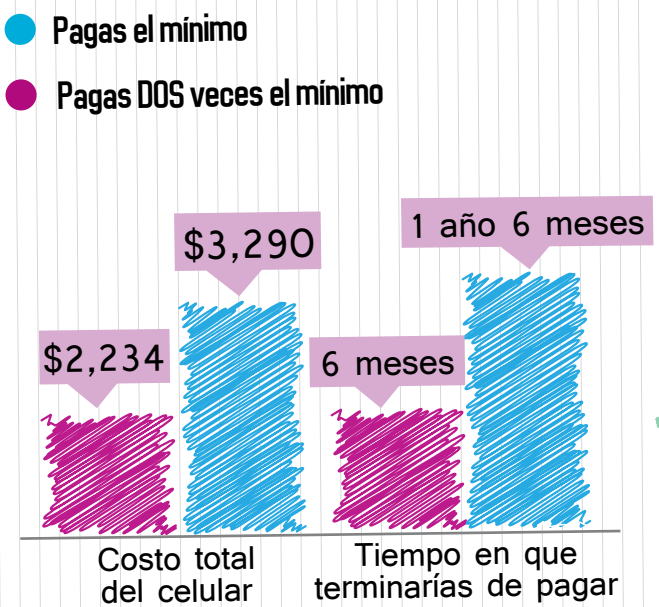
Paga siempre más del mínimo

que el banco te solicita cada mes, para mantener al corriente tu crédito y no tener problemas con tu historial crediticio. Te sugerimos que trates de pagar al menos el doble del mínimo.

Si sólo realizas el pago mínimo, terminarás pagando más intereses y te llevará más tiempo liquidar tu deuda. Veamos cuáles son los resultados de hacerlo y cómo cambian si haces un esfuerzo mayor de pago.

Si compras un celular con valor de $2,000,

esto es lo que te costaría, si...



El gráfico es una proyección del periodo que te tomará pagar tu deuda en caso de que no la liquides de contado. Si abonas dos veces el mínimo te tomaría seis meses, mientras que si pagas únicamente el mínimo te tardarías un año 8 meses en terminar con tu deuda, sólo por el teléfono que compraste.

Señala el dinero adicional que desembolsas si no liquidas tu deuda de contado al primer mes, en este caso de $2,000. Si abonas dos veces el mínimo cada mes, terminarás desembolsando $2,234, es decir $234 más al valor del celular; y si pagas únicamente el mínimo terminarás desembolsando $3,290, es decir, $1,290 más.

Abona siempre el doble o más del pago mínimo. Lo recomendable es pagar el total de tu deuda lo antes posible.

NOTA: Cálculo del pago minimo realizado con base en la Circular 34/2010 de Banco de México. Para el cálculo se consideró una tasa de interés del 41.01%, anualidad de $550, con un pago mí nimo del 10% del saldo revolvente, con un limite de crédito de $10,000. Realiza tu propio cálculo en www.gob.mx/condusef

Trata de no pagar intereses



1



Conviértete en totalero:

Si realizas tus compras en los días siguientes a la fecha de corte y liquidas el total de tu adeudo (saldo para no generar intereses) mes con mes, te puedes financiar hasta por 50 días sin pagar intereses.



Recuerda siempre la fecha de corte y la fecha límite de pago para tener el control de tus consumos y pagos.

2

Aprovecha los meses sin intereses:

Este esquema te facilita adquirir productos y servicios al mismo precio que si los compraras de contado, a plazos que van, generalmente, de los 6 a los 18 meses.

¡Abusado!, si dejas de pagar una de las mensualidades, comenzarás a pagar intereses.

Antes de comprar bajo este esquema, **compara precios** en distintos establecimientos; así sabrás si realmente pagarías el mismo precio a meses que de contado.



¡Haz cuentas! Divide el importe de la compra entre el número de pagos e inclúyelo en tu presupuesto mensual.

Es diferente la promoción a meses sin intereses que el crédito a pagos fijos, en este último sí pagas intereses.

Recuerda siempre las fechas



Fecha de corte

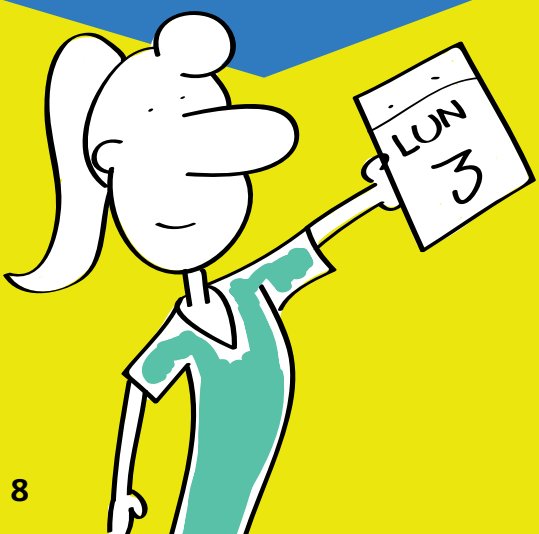
Día que el banco marca como el fin de un periodo de registro de las compras que realizaste con tu tarjeta (un mes), y al mismo tiempo establece el inicio de otro.

Siempre es el mismo día cada mes y viene marcada en tu estado de cuenta.

Fecha límite de pago

Es el último día que tienes para realizar el pago de tu deuda, al menos el pago mínimo, para conservar al corriente tu línea de crédito y que no te cobren intereses moratorios o comisiones por falta de pago.

Tienes hasta 20 días naturales después de tu fecha de corte para pagar.



No es necesario que esperes hasta la fecha límite para liquidar. Recuerda que si te esperas y no puedes pagar ese día, tu deuda aumentará.

¿Qué es un crédito de nómina?



Es un préstamo que ofrece una Institución Financiera, que toma como respaldo el salario que recibes por tu trabajo.

Es necesario usarlo con responsabilidad, para que no se convierta en un dolor de cabeza.

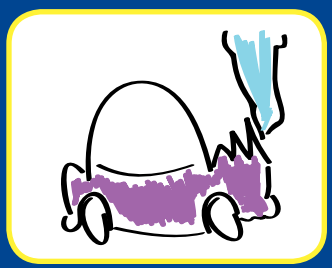


Prevé que el pago de tu crédito de nómina no afecte lo que necesitas para cubrir tus gastos básicos (renta, luz, teléfono).

¿Qué es un crédito personal?



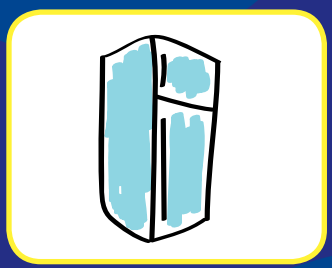
Es un crédito que puedes solicitar en una institución financiera, la cual te solicitará un aval o garantía. No considera un destino fijo y puedes utilizarlo para distintos fines, por ejemplo:



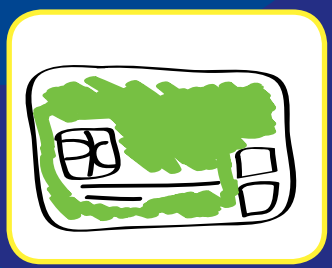
Imprevistos



Enfermedad o accidente
(por no haber previsto la compra de un seguro)



Comprar bienes duraderos



Liquidar otras deudas más caras

¿Qué es un crédito hipotecario?



Es el crédito con el cual podrás adquirir, construir y remodelar una vivienda.

Un crédito hipotecario puede ser una gran inversión, pues las propiedades suelen aumentar su valor con el paso del tiempo.

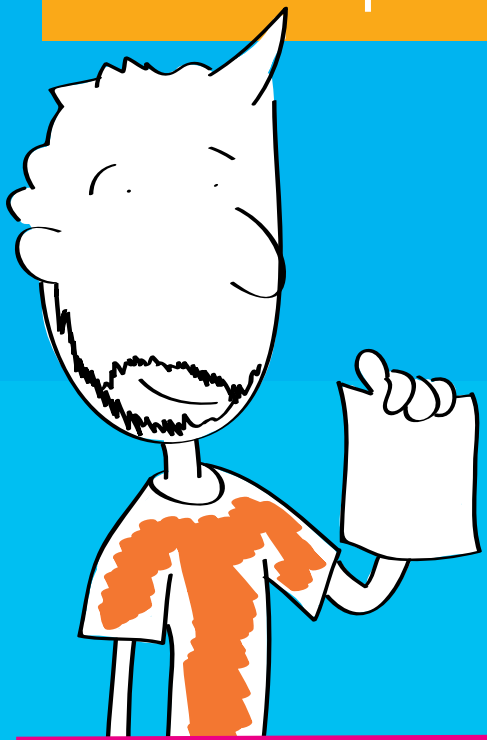




Recuerda que este tipo de crédito representa una gran responsabilidad, ya que la propia vivienda es la garantía. Debes tener claro que el pago de la deuda ocupará un lugar relevante en tu presupuesto mensual.

Para comparar diferentes opciones de crédito hipotecario, solicita la **oferta vinculante.*** ¡Es tu derecho!







Se trata de un documento que deben entregarte sin costo las instituciones que te ofrecen créditos hipotecarios, el cual informa cuánto te costaría adquirir tu vivienda y el esquema de pagos respectivo.

Una vez emitida, la entidad debe respetar hasta por 20 días los términos y condiciones.
Asiste a varias instituciones y compara las diferentes alternativas.

* **Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.**

Fíjate,
NO estás listo
para adquirir un crédito hipotecario si:





a) Tienes demasiadas deudas.

b) Gastas más de lo que ganas.

c) No tienes idea si con tus ingresos futuros podrás cubrir el crédito.

d) Tus ahorros no alcanzan para el enganche y los gastos iniciales como apertura, investigación, notario, entre otros.

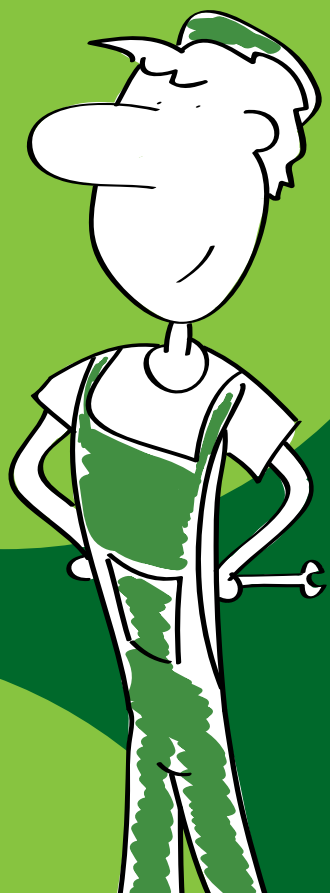
e) La mensualidad no se ajusta a tu presupuesto y su pago impide realizar tus gastos básicos. ¡Piénsalo bien!

¿Qué es un crédito empresarial?
(una lana para tu negocio)



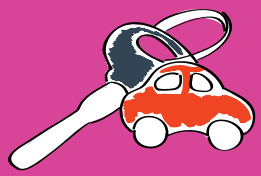
Hay créditos especializados que otorgan las instituciones financieras para que puedas empezar o hacer crecer tu negocio. Los microcréditos te sirven para la adquisición de maquinaria y herramientas de trabajo, en la compra de mercancías y materias primas, entre otros.

¿Cuántas veces has escuchado que un negocio cerró por falta de capital?



Los microcréditos son financiamientos por montos pequeños que te pueden servir para iniciar una labor productiva. La ventaja de este crédito es su fácil acceso para la población. Una desventaja es que por lo general tienen tasas de interés elevadas.

¿Qué es un crédito automotriz?



Si has pensado en adquirir un auto, ya sea para uso propio o para ponerlo a trabajar, esta opción es para ti.

Este crédito lo ofrecen los bancos, las agencias automotrices y de autofinanciamiento al plazo que elijas.

Con este crédito, el vehículo queda en garantía del pago de la obligación (monto establecido en el contrato), es decir, aunque el acreditado (solicitante del crédito) tiene la posesión del coche y hace uso del mismo, la factura queda en manos de la institución acreditante y no se la entregará al acreditado, hasta que termine de pagarlo; además es obligatorio contratar un seguro.



¿Qué es un crédito ABCD?

Es un crédito que otorgan algunas instituciones financieras con el objetivo de adquirir bienes de consumo duradero en establecimientos que suelen estar ligados a la propia institución. Se trata de un financiamiento para comprar a plazos con pagos que pueden ser semanales, quincenales o mensuales.



¡Alerta!

Es necesario que siempre tengas claro el plazo total del crédito, su tasa de interés y que solicites un ejercicio que te indique el total que pagarás por los productos que compraste. A veces muchos "pagos chiquitos" se pueden volver un gasto enorme.

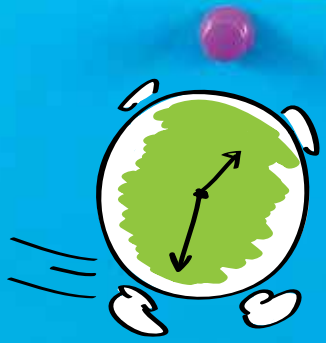
¿En dónde puedo solicitar un crédito?

- Bancos.
- Sociedades Financieras Populares (Sofipos).
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps).
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofom).



Antes de contratar tu crédito, verifica que la institución esté autorizada, chécalo en: **www.gob.mx/condusef** y **www.gob.mx/cnbv**

Antes de contratar un crédito debes preguntarte:



¿El gasto es urgente o puede esperar?

¿Cuánto te va a costar?





¿Puedes pagarlo?

Es necesario que pienses bien si necesitas lo que vas a adquirir con el crédito, y si es el momento adecuado de solicitarlo. Si el gasto no es tan necesario o piensas que aún no es el momento, quizá valga la pena que sigas ahorrando y dejes tu crédito para después, así obtendrás un mayor beneficio.

¿Cuánto me va a costar?



Compara el Costo Anual Total (CAT):

Es un porcentaje que incorpora la mayoría de los costos y gastos que incluye un crédito. Para que puedas comparar entre las opciones que dan las distintas instituciones debes revisar que el número de pagos sea igual y que se trate del mismo tipo de crédito. Entre mayor sea el CAT, más caro será un crédito.



Asegúrate de conocer el monto total que pagarás al final:

Es bueno que sepas con precisión el total que vas a pagar al final del plazo. Incluye costos, tasas y comisiones, así sabrás cuánto te costará tu crédito, podrás comparar y decidir si vale la pena.



Toma el tiempo necesario para leer completo el contrato. No te quedes con ninguna duda, conoce tus derechos y obligaciones. También consulta las comisiones que pagarías.

¿Puedo pagarlo?



Antes de contratar un crédito, asegúrate de que podrás cubrir las futuras parcialidades. Para esto, piensa en tu **capacidad de pago,** que es el dinero que puedes destinar al pago de deudas cada mes. Por ejemplo:

A tus ingresos mensuales $8,000



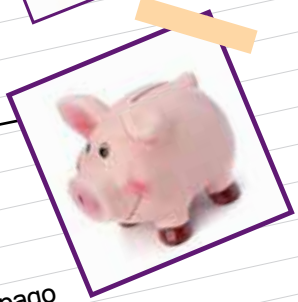
Réstales —

Tus gastos mensuales $6,100



Réstales —

Tu ahorro mensual $1,100



Podrás contratar un crédito cuyo pago mensual será de: → $800 Capacidad de pago

Conocer tu capacidad de pago te da tranquilidad y seguridad.

Revisa tu historial crediticio



¿Qué es?

Es el registro de los créditos que has solicitado, cómo y cuándo los has pagado, si lo haces puntualmente, si te retrasas o no los pagas.

Si tu historial crediticio es adecuado, te facilitará adquirir futuros créditos. En cambio, si no lo es, te será difícil que te vuelvan a prestar, pues nadie presta a quien no paga.

Puedes obtener tu historial con las **Sociedades de Información Crediticia (SIC)** una vez al año de forma gratuita, los otros tienen costo adicional. En caso de duda acude a Condusef para orientarte.

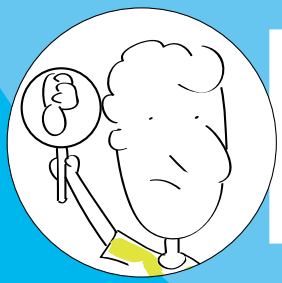
Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) son empresas que recopilan y administran información sobre la forma en que manejas tus adeudos y la puntualidad con que realizas los pagos de: créditos, servicios de telefonía, televisión de paga y muchos otros.

BURO DE CREDITO

Trans Union para personas físicas, y *Dun & Bradstreet* para personas morales.

Círculo de CRÉDITO

Para personas físicas.



Un crédito NO te beneficia cuando:

Lo usas como si fueran ingresos adicionales y lo utilizas por ejemplo para pagar los útiles escolares, porque te acabaste tus ahorros en las vacaciones.

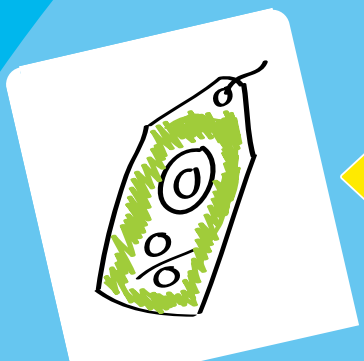




Adquieres con él bienes y servicios que no necesitas. Por muy baratos que estén esos zapatos, ¿en serio necesitas endeudarte para tener otro par?

Lo destinas al consumo, adquiriendo bienes y servicios no duraderos que se deprecian rápidamente, como la despensa. Piensa que si pagas intereses y comisiones te saldrá más caro.

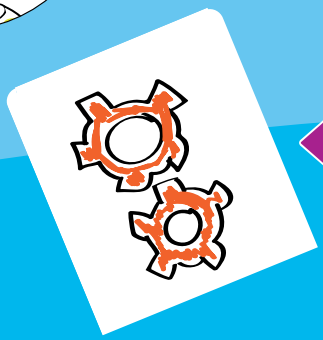




Abusas de las promociones a meses sin intereses, esto puede causar que la acumulación de “pagos pequeños” se convierta en un pago mensual ¡enorme!

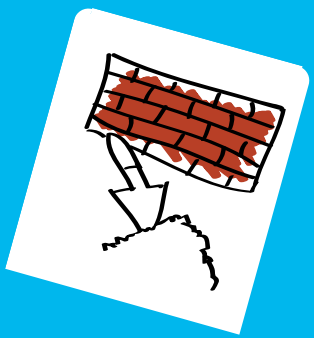


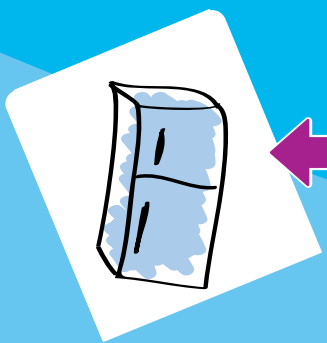
Un crédito SÍ te beneficia cuando:



Te facilita ser más productivo, al iniciar un negocio o hacerlo crecer.

Construyes o aumentas tu patrimonio comprando una casa o haciendo mejoras a la que ya tienes.



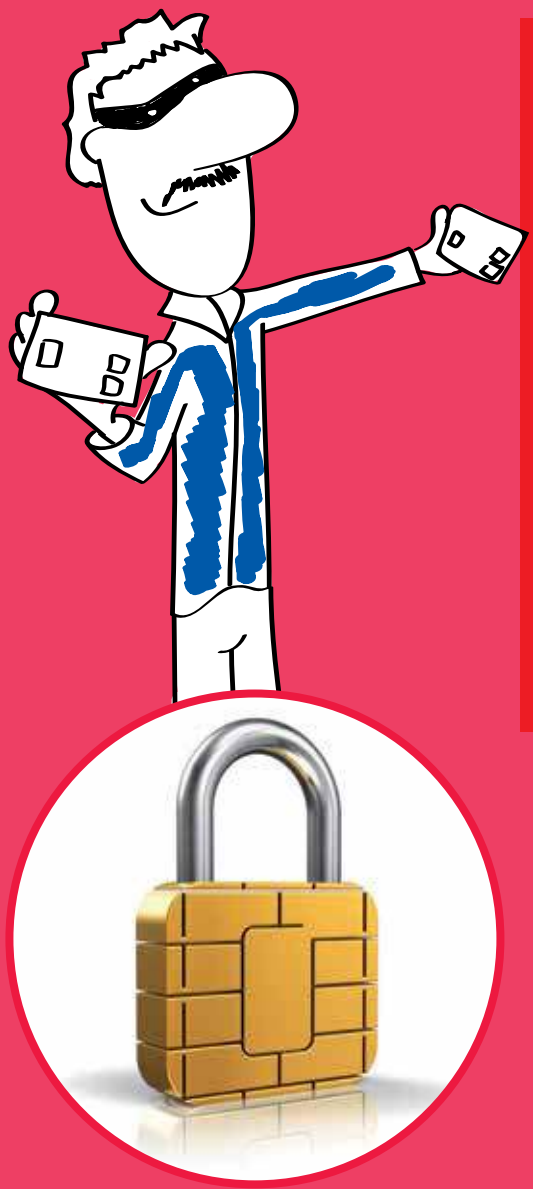


Compras bienes duraderos usando la tarjeta de crédito a meses sin intereses o pagando un interés que vaya de acuerdo a tu capacidad de pago y que sea algo que realmente necesites y no puedas pagar de contado. Por ejemplo, un refrigerador.

Procura dar como enganche la mayor cantidad posible, pues así pagarás menos intereses y tus mensualidades serán más bajas.

Recuerda que siempre tienes la opción de ahorrar hasta que juntes lo necesario para comprar eso que te guste.

Mitos sobre el crédito



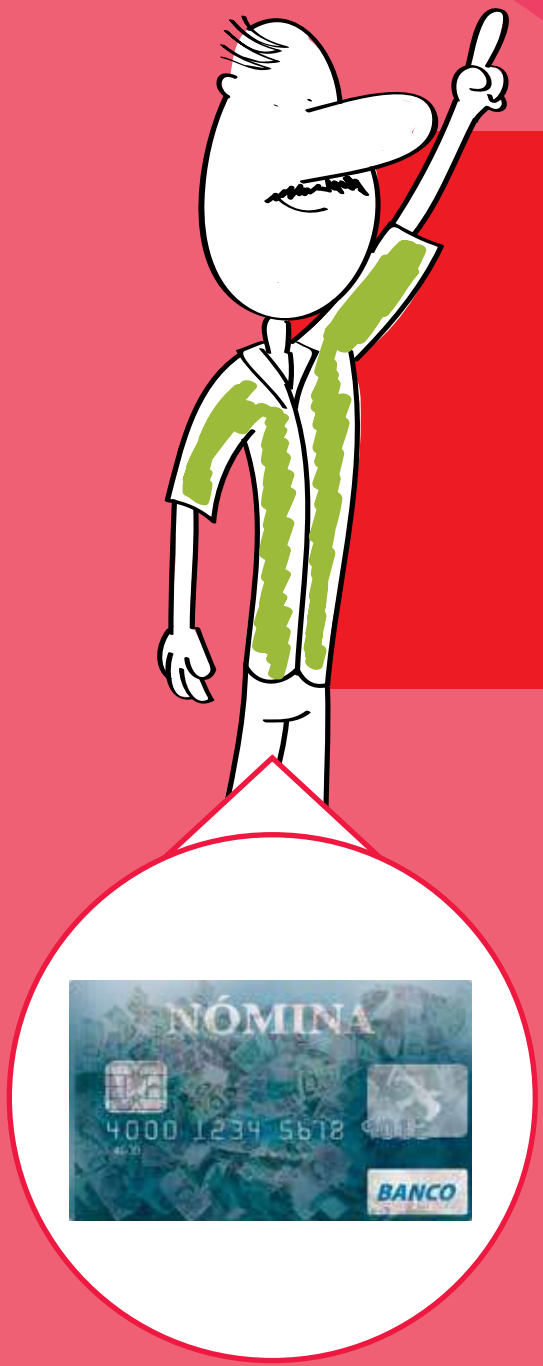
Mito 1

Si me roban o pierdo mi tarjeta de crédito y me hacen cargos, ¿los tengo que pagar?

Las Instituciones Financieras están obligadas a devolverte los cargos que no reconozcas*; siempre y cuando los reportes dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha en que se hayan realizado y se demuestre que tú no hiciste las compras o retiros.

Recuerda: este abono se puede revertir si el banco demuestra que el titular o alguno de sus adicionales fue quien autorizó el cargo.

* Circular 34/2010 del Banco de México.



Mito 2

Sólo puedo adquirir un crédito de nómina con el banco donde me depositan mi salario.

Los bancos ofrecen estos créditos a sus clientes (quienes reciben su salario en una cuenta de nómina de ese banco).

Pero en la actualidad, existe un recurso para poder adquirirlo con la institución que tú desees: la **portabilidad de nómina**, que es el derecho que tienes de solicitar al banco que, al recibir tu salario u otras prestaciones laborales, los transfiera al banco de tu preferencia*.

*En cualquier sucursal de tu banco te pueden dar el formato para solicitar la portabilidad de tu nómina.

Mito 3



Si compro a meses sin intereses, en ningún caso, pagaré un sólo peso de interés.

Aún cuando es cierto que el beneficio completo de las compras a meses sin intereses no se elimina si dejas de pagar o te retrasas, la institución te cobrará intereses sobre la mensualidad que no se pagó.

Generalmente lo que hacen es enviar a la cuenta revolvente únicamente la mensualidad que no se pagó.

Lo que es un hecho, es que cualquier incumplimiento generará intereses.



Un crédito puede ser una herramienta para obtener un mayor bienestar, si lo usas con responsabilidad.

Sin embargo, si no lo usas de forma adecuada, puede convertirse en un problema que afectará tu calidad de vida.



Ingresa a los distintos simuladores de la Condusef en:

www.gob.mx/condusef

Que te orientarán para tomar una decisión adecuada sobre:

- Tarjeta de crédito.
- Crédito hipotecario.
- Crédito automotriz.
- Pagos mínimos.
- Crédito personal y de nómina.



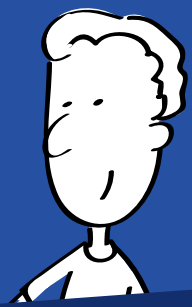
El folleto *CRÉDITO. ¡Úsalo responsablemente!*
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 13,500 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

DESPACHOS DE COBRANZA



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

DESPACHOS DE COBRANZA

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

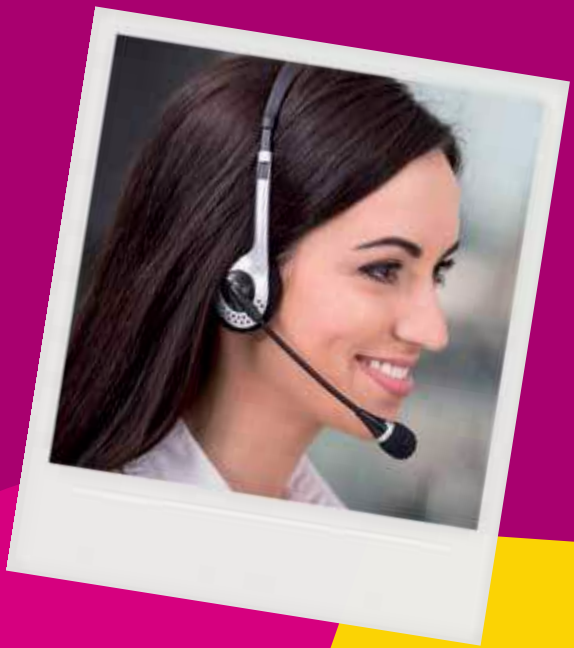
Diseño
Departamento de Publicaciones

¿QUÉ ES UN DESPACHO DE COBRANZA?

Persona física o moral que actúa como prestador de servicios de una Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de una deuda, así como negociarlos, reestructurar créditos, préstamos o financiamientos, que ésta hubiere otorgado a sus clientes.



¿Qué se entiende por cobranza extrajudicial y judicial?



Es un intento que se hace para que el deudor pague lo que debe. La cobranza extrajudicial la realiza la propia Entidad Financiera o a través de un despacho de cobranza.



En cambio, la cobranza judicial se realiza a través de autoridades judiciales.
Para el pago de la deuda el juez puede requerir el mismo y en caso contrario puede disponer de los bienes del deudor, ordenando el embargo y el remate de sus bienes y así pagar con ellos el adeudado, hasta donde se cubra.

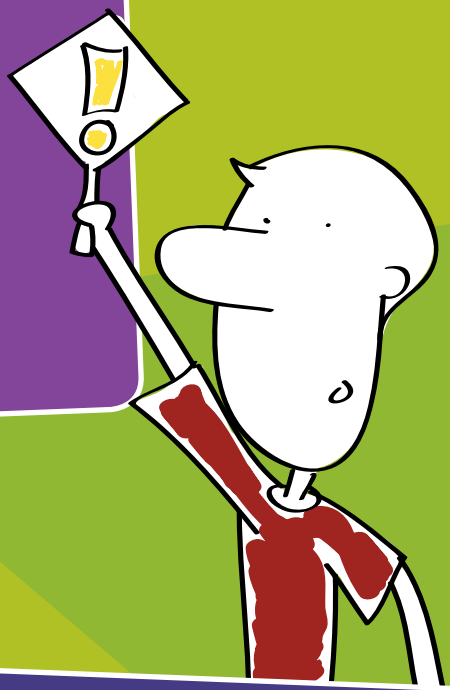


Conceptos relacionados con un Despacho de Cobranza

Cobranza: Actividad que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago a los Deudores de créditos, préstamos o financiamientos que éstas les hayan otorgado, mediante el uso de Contratos de Adhesión, así como las operaciones de negociación y reestructuración de los mismos.

Deudor: Persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Financiera como resultado del otorgamiento de un crédito, préstamo o financiamiento.

Entidad Financiera: Son las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y las uniones de crédito.



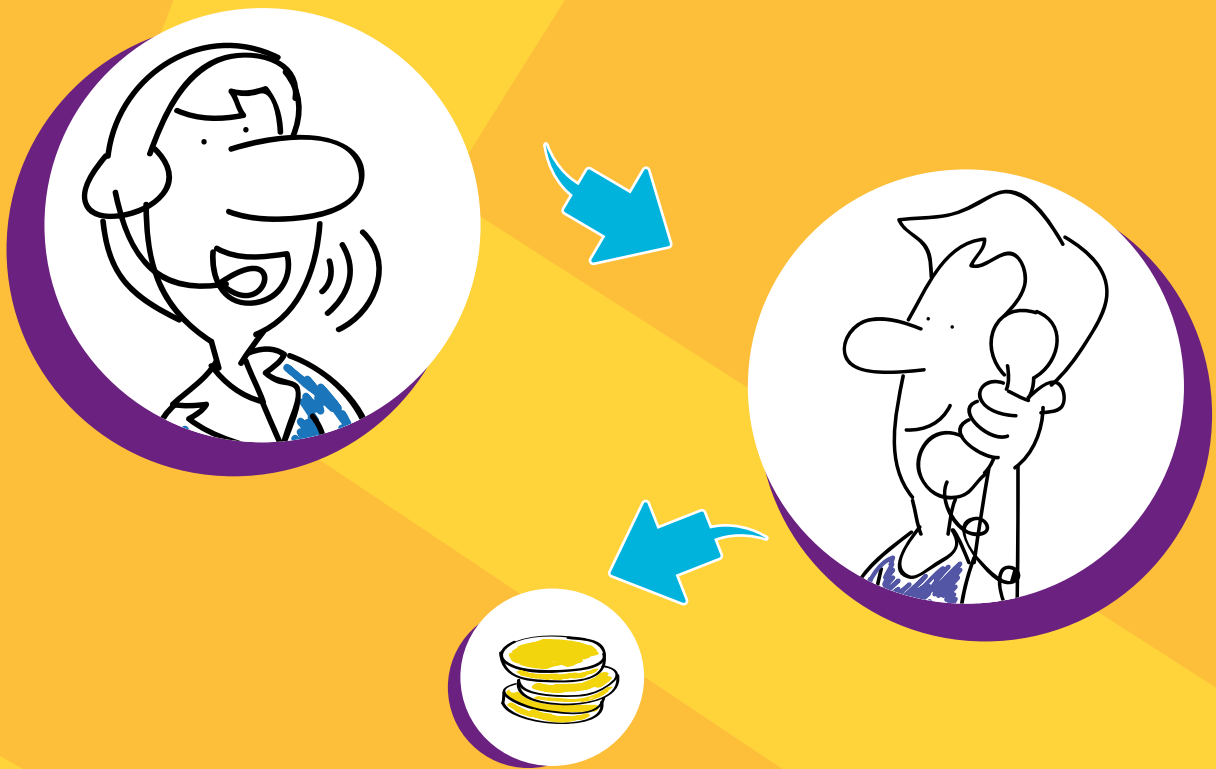
Contratos de Adhesión: Documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleven a cabo con los Usuarios.

Comportamiento de los Despachos de Cobranza



Es importante aclarar que las Entidades Financieras tienen derecho a recuperar su dinero, pero también deben hacerlo de una forma adecuada sin agredir, ni invadir la privacidad de los deudores.

Regularmente en la relación con los despachos de cobranza, las Entidades Financieras les remuneran su actividad, a través de una comisión que va en relación con el monto recuperado; de ahí que las personas que trabajan en los despachos de cobranza, utilizaban cualquier recurso a su alcance para la recuperación del adeudo.



Entre las malas prácticas que empleaban para recuperar el adeudo, tenemos:

Enviar avisos de embargo. Era muy común que enviaran este tipo de cartas amenazando con embargar los bienes, pero un embargo solamente puede ser ordenado por una autoridad judicial.

Ofrecer descuentos que no existen. Una de las estrategias de los cobradores, era hacer promesas de descuentos, que en muchas ocasiones no existían. Lo recomendable en estos casos es acercarse a la institución para corroborar el ofrecimiento o en su caso solicitar un convenio donde se estipulara dicho descuento y la forma de pago.

Argumentar falsos procesos judiciales. Otra práctica que empleaban era decir que marcaban por parte de alguna autoridad judicial, sin embargo dichas autoridades no hacen llamadas, notifican de forma personal mediante un actuario notificador.

Utilizar el anonimato para amedrentar. En muchas ocasiones las personas que trabajan en los despachos de cobranza no decían su nombre, ni del despacho que realiza la actividad de cobranza.
No respetaban la propiedad ajena. Era muy común que pegaran avisos en las paredes de la casa del deudor para exhibirlo con los vecinos e incluso llegaban al allanamiento de morada al ingresar al hogar sin ningún permiso.



Acciones para controlar la actuación de los Despachos de Cobranza

No obstante, que una de las funciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es proteger a los Usuarios de cualquier abuso relacionado con productos y servicios financieros, no existía un marco regulatorio que castigará las malas prácticas empleadas por los despachos de cobranza, por lo que se adoptó una estrategia de acercamiento y colaboración al gremio de éstos.





a) Convenios con el gremio

El 25 de octubre de 2006, la Condusef y la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOB) suscribieron un convenio de colaboración para procurar que las prácticas de cobranza se realicen en forma razonable, conforme a Derecho, y se lleven a cabo con estricto apego a principios éticos, con la finalidad de salvaguardar la integridad y dignidad de los deudores usuarios de servicios financieros.

b) Reforma Financiera

Con la Reforma Financiera publicada el 10 de enero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, se adicionaron a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros los artículo 17 Bis 1 al 17 Bis 4 que señalan:

Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de los Usuarios, los datos suficientes de identificación de los despachos externos.



Las Entidades deberán tener información de sus despachos de cobranza debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.

Al momento de realizar los cobros, el despacho de cobranza y la Entidad deberán ser identificables plenamente.

Las Entidades supervisarán constantemente las actividades realizadas por sus despachos de cobranza, así como también el estado de los reclamos presentados, permitiéndole al Cliente dar seguimiento a los mismos.

La Condusef podrá emitir disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza.

c) Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de despachos de cobranza

El 7 de octubre de 2014, en el marco de su competencia, la Condusef publicó las Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza. Entre los aspectos más relevantes que contiene, podemos mencionar:

Obligaciones de las Entidades Financieras:

I. Contar con información de sus Despachos de Cobranza:



a) Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la cobranza: Nombre, Registro Federal de Contribuyentes, Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones, correo electrónico.

b) Tratándose de personas morales encargadas de realizar la cobranza: Denominación o razón social, Registro Federal de Contribuyentes, domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones, correo electrónico y en su caso, página electrónica, nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de cobranza.

II. Actualizar cada tres meses los datos de las personas fisicas o morales encargadas de realizar la cobranza y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos.

III. Recibir, registrar, tramitar y responder en un plazo máximo de 30 dias, las quejas que les sean presentadas directamente o las que le remita la Condusef.

IV. Supervisar las actividades de cobranza realizadas por sus Despachos apegadas a los contratos de prestación de servicios que suscriban con ellos.

V. Rendir a la Condusef trimestralmente, un informe sobre el número de las quejas derivadas de los despachos de cobranza, así como sus motivos y el seguimiento dado para su solución.

VI. Tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos.

VII. Mantener a disposición de la Condusef los contratos de prestación de servicios que suscriban con sus Despachos de Cobranza.

VIII. Recibir y suscribir los acuerdos de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos a los que lleguen los Despachos de Cobranza con los Deudores.

Condiciones que deben respetar los despachos de cobranza en su actuar:

Relacionadas con el contacto con el deudor:

- Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.

- Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso: Datos de identificación y localización del despacho de cobranza y nombre de la Entidad Financiera, operación, motivo de la deuda, monto, fecha del cálculo, informar que los pagos sólo podrán ser realizados en la entidad financiera que otorgó el crédito, y condiciones para el pago y datos de la unidad administrativa de la Entidad Financiera donde recibirán quejas por malas prácticas de cobranza.

Relacionadas con las gestiones de cobranza:

- Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;
- Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;

- Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando:
  • Términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita (cuando aplique),
  • La aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato, incluyendo los cálculos respectivos,
  • Indicar si se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial,
  • Señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate;

- Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos a que haya llegado con el Deudor.

Condiciones relacionadas con la conducta de los despachos de cobranza, que deberán evitar:

Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas.



Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación.

Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.

Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales.

Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores.

Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los deudores.

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

Registro de Despachos de Cobranza

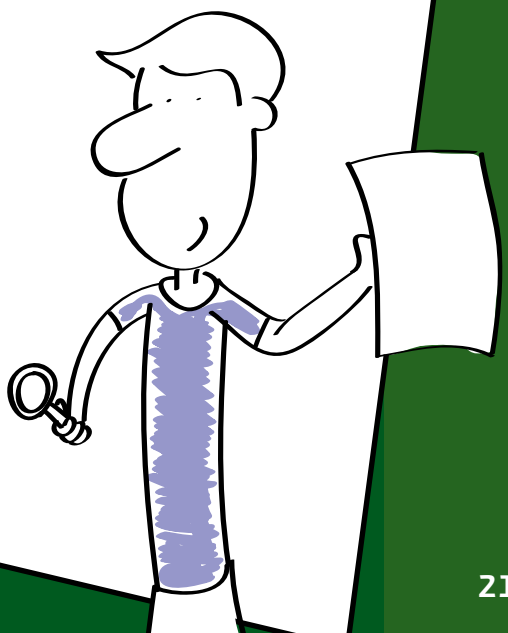
Las disposiciones establecen que la Condusef será responsable de llevar la administración de un Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), el cual estará ubicado en el portal principal de la página de internet www.gob.mx/condusef. La información de este registro deberá ser proporcionada por las Entidades Financieras a través del mismo REDECO.

Las Entidades Financieras actualizarán en el REDECO su información, en los primeros cinco días hábiles de cada trimestre.

Las personas que consideren que han sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza, podrán presentar su queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, vía electrónica, personalmente o por escrito, en cualquiera de las delegaciones de la Condusef.

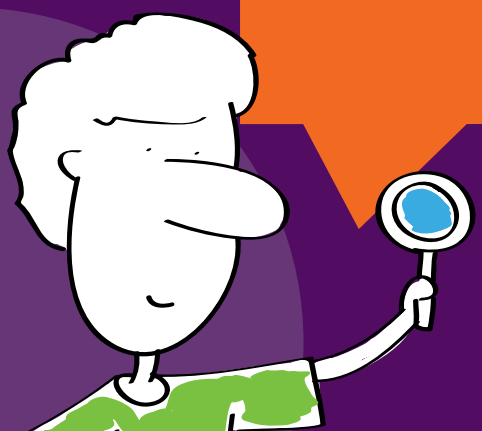
Para presentar una queja, se deberá proporcionar la siguiente información:

I. El nombre del Deudor o de quien presenta la queja;
II. El nombre del Deudor, en caso de que se cuente con dicho dato cuando la queja sea presentada por persona distinta a éste;
III. La dirección, correo electrónico y número telefónico del Deudor o de la persona que presenta la queja;
IV. El motivo de la queja, y
V. La denominación de la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento o del Despacho de Cobranza.



Tipificación de la Cobranza Ilegítima como un Delito

En el caso del Distrito Federal, se encuentra previsto en el artículo **209 bis del Código Penal del Distrito Federal**, que a la letra dice:



"Al que con la intención de requerir el pago de una deuda, ya sea propia del deudor o de quien funja como referencia o aval, utilice medios ilícitos o efectúe actos de hostigamiento, e intimidación, se le impondrá prisión de seis meses a dos años y una multa de ciento cincuenta a trescientos días de salario mínimo, además de las sanciones que correspondan si para tal efecto se emplearon documentación, sellos falsos o se usurparon funciones públicas o de profesión. Para la reparación del daño cometido se estará a lo dispuesto en el artículo 46 de este Código".



Con esta promulgación se busca

Proteger del acoso a los ciudadanos que por diversas circunstancias incurrieron en morosidad de una deuda, sin embargo, dicha figura no exime del pago, pues lo que se pretende es evitar el uso de documentación falsa para presionar al deudor.



Sanciones

La Condusef sancionará a las Entidades Financieras que incumplan con lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza con una multa de doscientos a dos mil días de salario, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.



Consideraciones

1. No pueden encarcelar a ninguna persona por deudas, ya que de acuerdo al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona que: “Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil”, como son aquellas derivadas de operaciones financieras.

2. La única manera para que se realice un embargo es mediante un juicio ejecutivo mercantil y la notificación llega mediante un actuario o personal del juzgado plenamente identificado, por lo tanto las cartas que envían los despachos no son legales ni tienen ninguna validez.

3. Evita sacar dinero de una tarjeta para abonar a otra, o pedir dinero prestado a personas o “empresa patito” firmando pagarés o alguna hipoteca, ya que generalmente estas instituciones son fraudulentas y lejos de ayudarte, solo te van a generar más problemas y deudas.

Recuerda que si tienes algún problema puedes dirigirte a Condusef.
Acude a cualquiera de sus 36 delegaciones en el país, o al 01 800 999 80 80
Tu denuncia es importante, para acabar con éstas prácticas.



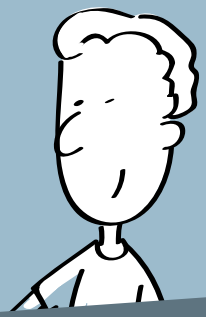
El folleto *DESPACHOS DE COBRANZA.* se terminó de imprimir
en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

Hablar de dinero es cosa de niños

Un viaje por el mundo de las finanzas









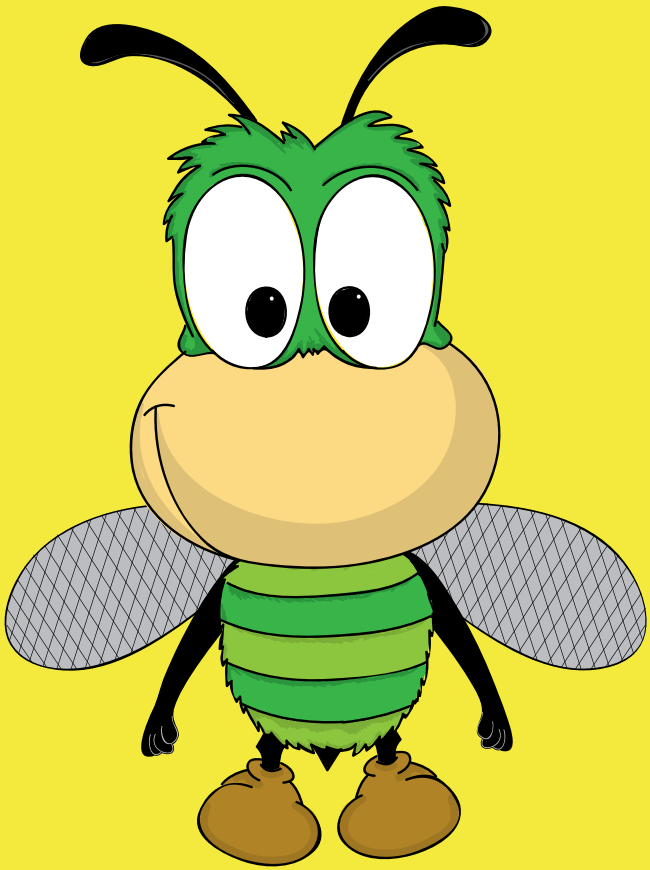
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

Hablar de dinero es cosa de niños

Un viaje por el mundo de las finanzas



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿Qué es el dinero?

¿Sabes que las cosas que hay en tu casa o en la escuela no son gratis?

Lo cierto es que tanto la comida, ropa, útiles, medicinas, juguetes y la mayor parte de lo que necesitas y te gusta, cuesta **DINERO.**



debes gastarlo,
algo se te antoje. Ta
te servirá guardarlo pa
tener algo mejor después

Y aunque a veces pienses que el dinero lo regala el banco o el cajero automático, lo cierto es que tus papás deben trabajar muy duro para comprar lo que te hace falta.

¿Sabes qué es ahorrar?

Es guardar una parte del dinero que recibes, reunirlo y usarlo después para alcanzar alguna meta.



Cuando hablamos de ahorrar no significa guardar “lo que sobra”, es apartar siempre una cantidad fija para tu ahorro y no tocarlo hasta que te alcance para lograr tu meta.

¿Qué es una meta?

Es un propósito claro que buscas alcanzar.

Todos tenemos metas distintas, por eso antes de definir las tuyas te debes preguntar:

¿Qué necesito?
¿Qué es lo que me gusta?
¿En qué soy bueno (a)?
¿Qué habilidades tengo?
¿Qué quiero tener o comprar?



Ejemplos de metas:



Ir de vacaciones de verano a la playa



Comprar una bicicleta

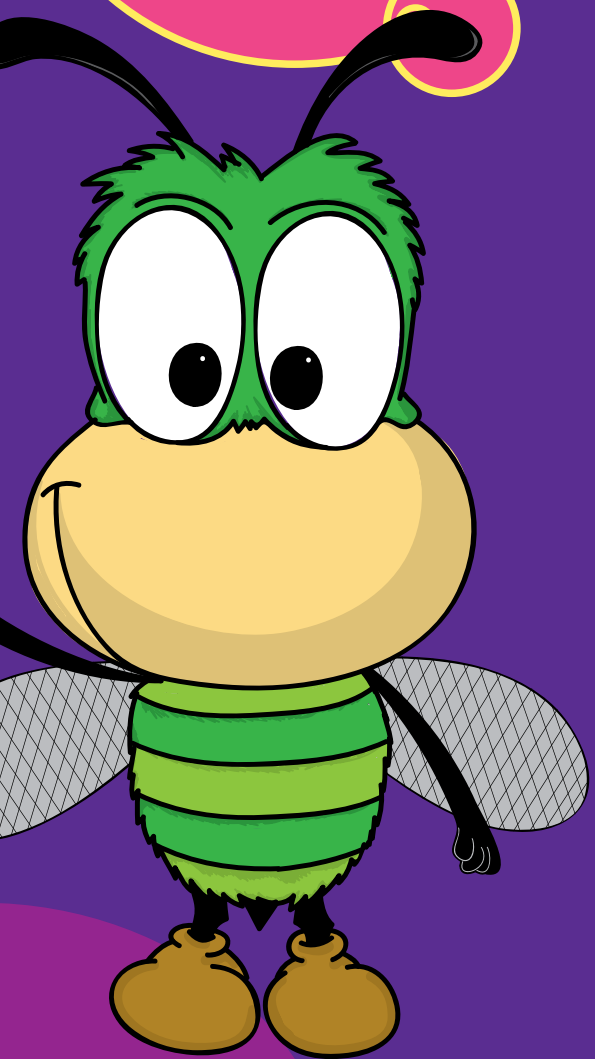


Decorar y pintar mi cuarto



Ir al concierto de mi grupo favorito

Hay otras metas muy importantes en la vida que no siempre implican un costo en dinero, por ejemplo:





Terminar la escuela con buen promedio



Estar dentro de los primeros lugares en el deporte que te guste practicar

Recuerda, tu meta debe ser:

Concreta

Por ejemplo, si quieres una bicicleta, debes precisar cuál sería el precio, marca, modelo, si es para montaña, ciudad o de carreras.

Real

Piensa en una meta que **Sí** puedes alcanzar de acuerdo con los recursos que necesitas, tu edad y el tiempo en el que te gustaría llegar a ella, entre otros aspectos.

Medible

Es necesario que definas de forma clara cómo sabrás que ya lograste la meta o cuánto te falta para que la alcances.

Una meta debe ser un reto que te motive a trabajar en ella y dedicarle energía, tiempo y esfuerzo hasta que la consigas, pero debes ser: CONSTANTE y DISCIPLINADO.

Cuando te fijes una meta y empieces a ahorrar para lograrla, escríbela y recorta una foto que te recuerde lo que te has propuesto. Pégala en la puerta de tu cuarto, en la portada de tu cuaderno o libro favorito, para que la veas diario.

Por ejemplo:



Película de DVD

¿Cuánto cuesta lo que quiero?	¿Cuánto puedo ahorrar en la semana?	Tiempo que tardaré en lograrlo
$140	$20	7 semanas (MENOS DE DOS MESES)



Balón de futbol

¿Cuánto cuesta lo que quiero?	¿Cuánto puedo ahorrar en la semana?	Tiempo que tardaré en lograrlo
$300	$20	15 semanas (menos de 4 meses)



Celular

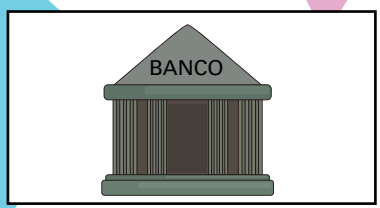
En este caso debes aumentar el nivel de tu ahorro para reunir el dinero necesario.

¿Cuánto cuesta lo que quiero?	¿Cuánto puedo ahorrar en la semana?	Tiempo que tardaré en lograrlo
$800	$35	23 semanas (menos de 6 meses)

Puede parecer bastante tiempo, pero se pasará rápido y cuando te des cuenta ya podrás lograr tu objetivo.

¿Y tú, cómo ahorras?

Es muy común que a tu edad ahorres en una **alcancía**, pero recuerda que debes guardar tus ahorros en un lugar seguro. Cuando llenes tu alcancía dile a un adulto de tu familia que te acompañe a abrir una cuenta en alguna de las siguientes instituciones:



En un banco



Caja de Ahorro[1]



Cetes Directo Niños

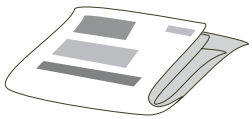
Su nombre correcto es Sociedades Cooperativas de Ahorro y Prestamo, es necesatio verificar que esten autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

¿No tienes una alcancía?

La puedes elaborar tú mismo con un adulto, sólo necesitas:



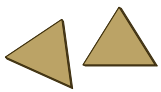
1 globo.



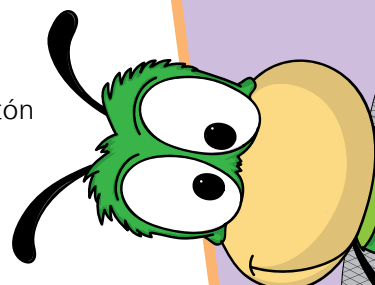
1 periódico que ya hayas leído.

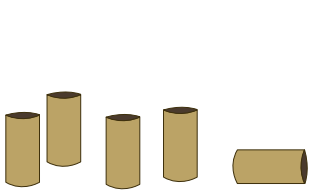


Pegamento blanco o engrudo.

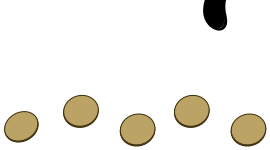


2 triángulos de cartón de tres centímetros por lado.





5 rollos de cartón (de los que quedan cuando se termina el papel sanitario).



5 círculos de cartón del tamaño de la circunferencia de los tubos de papel sanitario (los puedes hacer con el cartón de las cajas de galletas).



1 alfiler.



Tijeras sin punta.

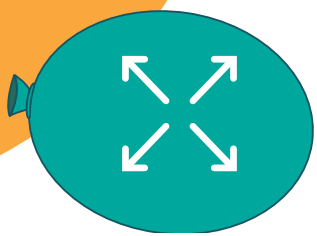


Pinturas acrílicas de varios colores.

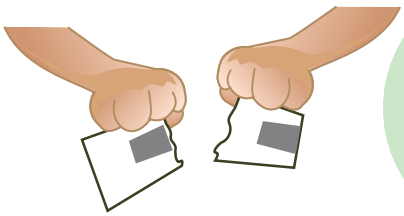


1 pedazo de mecate de cinco centímetros.

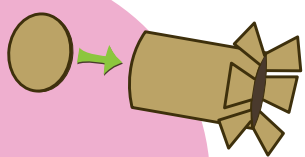
¡Empieza ya!



Infla el globo lo más que puedas y amárralo



Con las manos, corta el periódico en trocitos

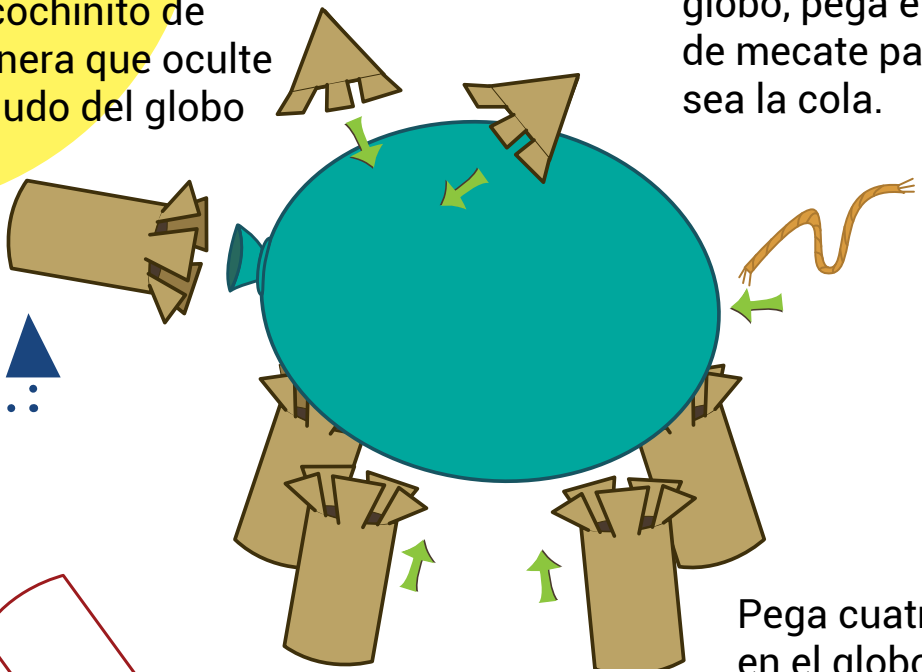


Con las tijeras, corta los tubos de cartón como te mostramos en la imagen y pégales el círculo de cartón en un extremo, para hacer las patas y la nariz de tu cochinito.

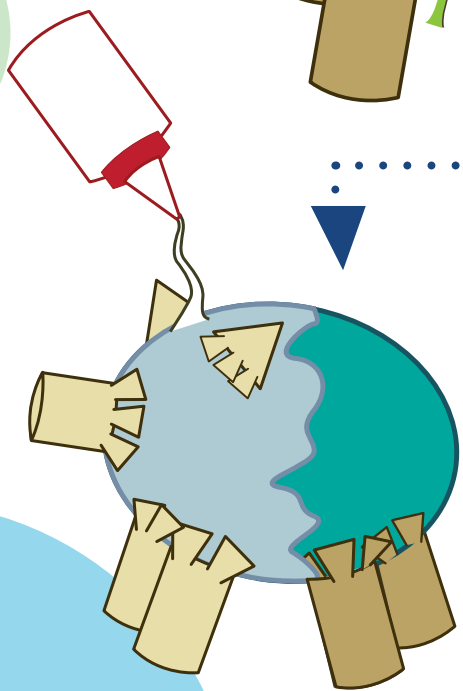
Pega los triángulos de cartón a la altura de las orejas

En el otro extremo del globo, pega el pedazo de mecate para que sea la cola.

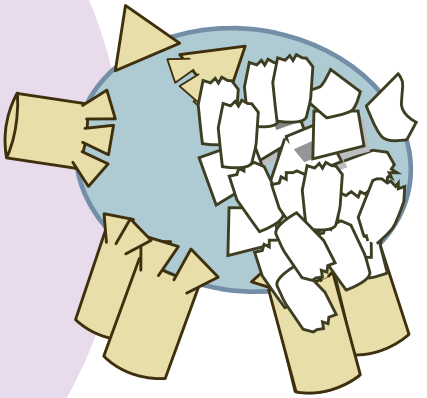
Pega la nariz de tu cochinito de manera que oculte el nudo del globo



Pega cuatro tubos en el globo, para que sean las patas de tu cochinito.

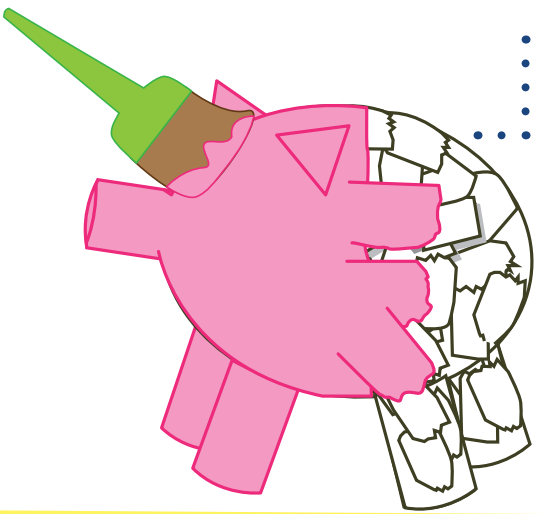


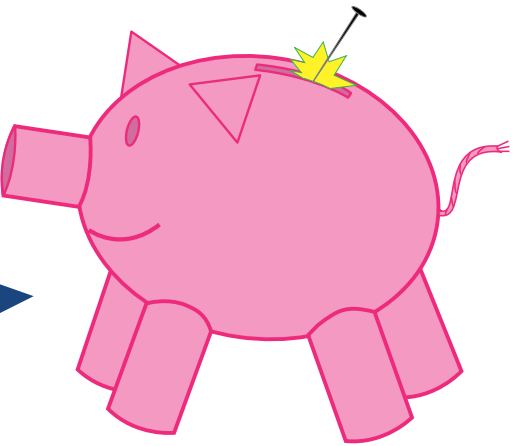
Con el pegamento, unta el globo y los tubos de cartón



Pega los pedazos de periódico sobre todo el cochinito, cuidando dejar libre una ranura en el lomo, suficientemente grande para que quepan monedas y billetes.

Pinta tu cochinito con el color que más te guste, y dibújale los ojos, la boca y los orificios de la nariz.





Cuando la pintura ya esté completamente seca, revienta el globo perforando la ranura del lomo de tu cochinito.

No te olvides de alimentarlo todos los días, al menos con una moneda de $1.00, pero siempre ahorra lo más que puedas.

¿Cómo puedes conseguir dinero?



Aparte de lo que te dan en tu casa, puedes empezar a ganar tu propio dinero, y así podrás ahorrar más.

Recuerda nunca descuidar tu escuela o dejar de estudiar o de hacer tu tarea.

Recicla

Puedes recolectar entre tus amigos, compañeros de escuela y vecinos y familiares: botellas, periódico, papel, plástico, botes y después venderlo.

Labores del hogar

Ponte de acuerdo con tu familia para que, adicional a lo que siempre te toca o debes realizar en casa, te asignen otras labores por las cuales te puedan dar un pequeño pago:

- Regar las plantas
- Barrer las hojas del patio
- Sacar la basura
- Doblar la ropa limpia

Así aprenderás que ganar dinero requiere de **trabajo y esfuerzo**.

Gasta menos en golosinas y en comida chatarra



Con ello tendrás más dinero para ahorrar y en un futuro comprar algo que realmente sea para tu bienestar.

Recuerda

aunque en tu casa te den las cosas que necesitas, debes aprender el trabajo que cuesta conseguirlas. Siempre valora más tus necesidades (alimentos, ropa, útiles escolares, etc.) que lo que puedes desear (juguetes, celular, un antojo).









¡Mucho ojo!

No debes gastar siempre lo que recibes, si lo haces, no te quedará dinero para ahorrar o comprar lo que realmente necesitas, por ejemplo:

Si te dan 15 pesos diarios:

GASTASTE	TIENES QUE COMPRAR PARA TU TAREA
Dulces.....$2.00 Frituras.....$6.00 Refresco.....$5.00	Mapa.....$2.00 Copias.....$4.00
Total.....$13.00	Total.....$6.00
Te sobran 2 pesos	Como sólo te sobraron 2 pesos, ya no te alcanzó para lo que necesitabas de la escuela ni para ahorrar

¿Cómo hubieras evitado lo anterior?

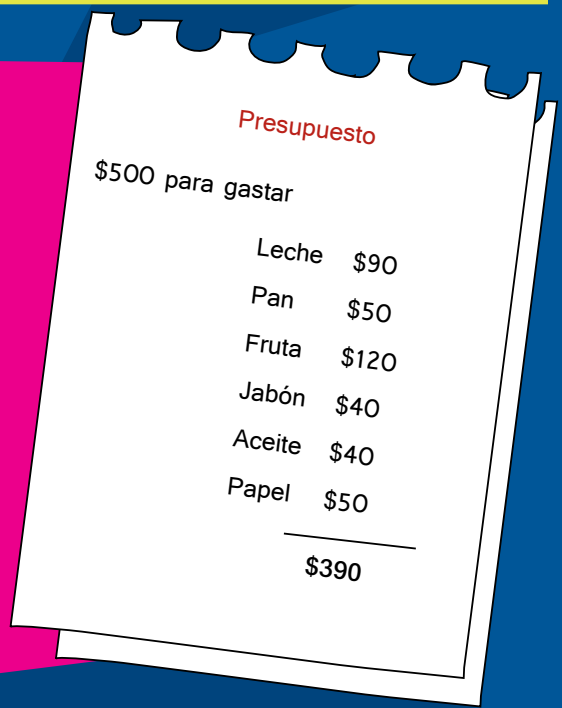


Esto también puede suceder en tu hogar, tal vez no tienen un control adecuado de sus gastos y a veces no les alcanza para lo realmente necesario, por ello, para que el dinero alcance deben hacer y seguir un **presupuesto**.

Un **presupuesto** es un registro por escrito de cuánto dinero podemos usar y cuánto gastamos.

En un principio puede parecer complicado, pero no es así, comiencen por hacer en familia el presupuesto de las compras en el supermercado.

1) Busca una hoja de papel, lápiz o pluma.
2) Hagan una lista de lo que hace falta en la despensa como leche, pan, fruta, jabón, etc.
3) Sumen los precios de cada producto.
4) Definan cuánto pueden gastar en ello y si el total de la lista coincide.
5) Al realizar las compras no se pasen de esa cifra.



¡Listo!,

es hora de ir de compras...



Acompaña a tus papás y hagan un esfuerzo por respetar la lista que hicieron, no pongan en el carrito todos esos antojos como pastelitos, galletas o refrescos, porque si los compran, posiblemente tendrán que dejar algo que realmente hace falta en casa, o excederán su presupuesto.

Aparte de utilizar dinero en efectivo pueden pagar con: tarjeta de débito o crédito.

¡Pon mucha atención, para que conozcas sus diferencias!



La tarjeta de débito

Con esta tarjeta se usa dinero propio que proviene del trabajo de tus papás y está en una cuenta. Sólo se puede gastar lo que se tenga en ella.



La tarjeta de crédito

Al usar esta tarjeta se adquiere una deuda, ya que el dinero es del banco y se tiene que devolver completo, y en un cierto plazo. De lo contrario deberán pagar dinero adicional.

Una vez que tu familia y tú se den cuenta de lo útil que es el presupuesto, cada mes, registren todos sus ingresos y gastos. Ubiquen lo que es necesario y lo que no lo es.

Cada día registren sus gastos. Así sabrán cuáles pueden reducir o eliminar.

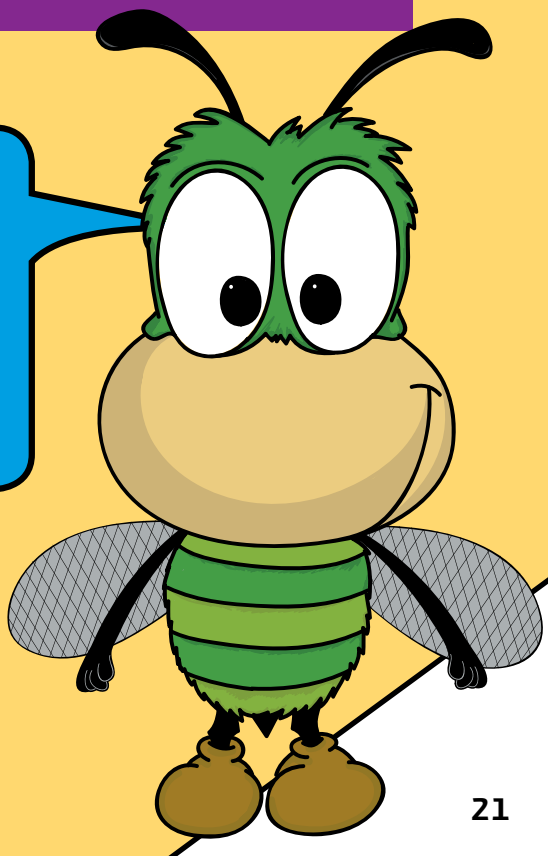
Conviértete en un **consumidor inteligente**, eso quiere decir, que antes de comprar algún producto hay que comparar su precio y calidad, pregúntate si realmente lo necesitas y si vale la pena hacer ese gasto.



¿Viste qué fácil es administrar el dinero?

Las finanzas no son sólo para los adultos, también son cosa de niños ¡como tú! No hay tarjetas mágicas ni árboles que den billetes. Obtener dinero implica un esfuerzo, por el cual hay que **trabajar**.

Si logras las metas de hoy, lograrás lo que te propongas en un futuro.



¡Comienza ya!

Juegos de Educación Financiera

¡Conócelos!

Oca

Lotería



En Condusef tenemos una gran variedad de juegos con los cuales podrás conocer de forma muy divertida otros aspectos sobre el dinero y como usarlo mejor.

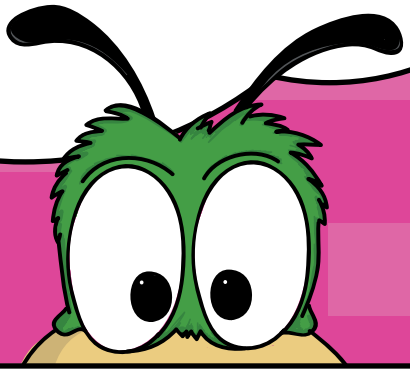
Descárgalos gratis en:
www.gob.mx/condusef

Serpientes y Escaleras

Memorama



Acertijos del dinero



Cambia el orden de las letras siguientes para obtener cuatro palabras relacionadas con el DINERO

TAOSG _ _ _ _ _

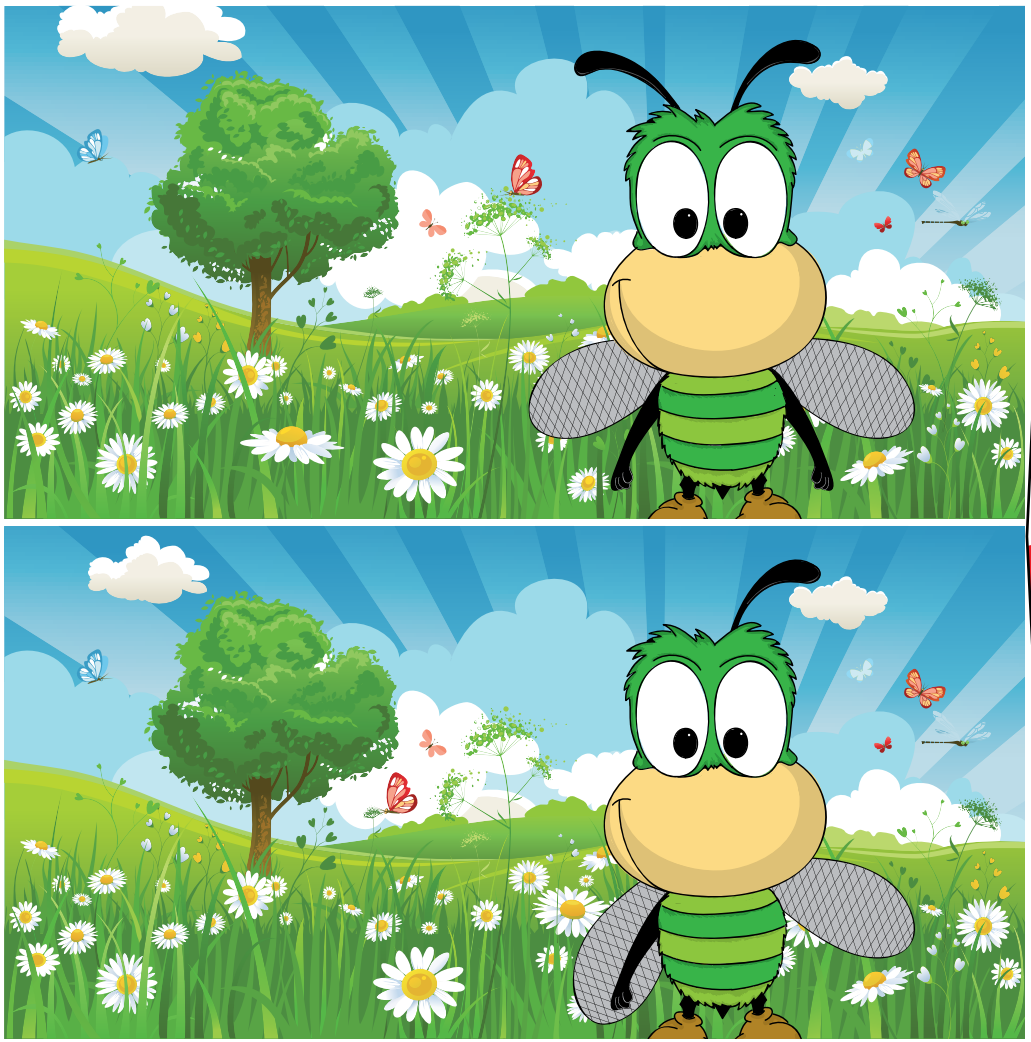
NACBO _ _ _ _ _

RPTSUOPESUE _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

ROHORA _ _ _ _ _ _

Respuestas:
GASTO, BANCO, PRESUPUESTO, AHORRO

Encuentra las 5 diferencias entre
las imágenes de abajo y enciérralas en un círculo



¡Ahorrar es divertido!

LABERINTO

Ayuda a la abeja a depositar su dinero en la alcancía.





SOPA DE LETRAS



PALABRAS

Banco, dinero, ahorro, meta financiera, alcancía, gasto hormiga, concretas, realistas, medibles.

I	E	E	E	I	O	P	I	B	A	I	E	E	M	H	W
A	H	O	R	R	O	T	G	A	Z	Y	U	T	E	E	I
O	S	H	Q	H	Q	K	A	N	X	W	O	Y	T	L	G
K	L	M	J	R	B	H	E	C	Q	Z	S	B	A	L	I
R	Y	Z	B	G	U	T	B	O	I	B	X	O	F	R	K
N	R	K	B	R	E	A	L	I	S	T	A	S	I	G	Z
S	E	W	U	Y	O	J	R	H	Y	M	Y	A	N	E	M
W	V	K	F	E	E	Y	C	L	E	E	E	V	A	X	D
A	A	O	M	G	E	C	O	D	N	D	C	H	N	O	O
V	D	A	I	E	V	N	L	M	P	I	G	A	C	D	G
C	O	N	C	R	E	T	A	S	I	B	O	Y	I	T	O
A	L	C	A	N	C	I	A	Y	I	L	W	Z	E	U	O
T	O	C	D	A	K	Y	O	A	L	E	D	L	R	W	U
Z	E	E	F	C	W	U	X	N	S	U	X	X	A	A	D
P	P	K	A	J	Z	M	N	E	O	D	I	N	E	R	O
I	G	A	S	T	O	H	O	R	M	I	G	A	Q	X	T

Espacio para dibujar y fijar tu meta

Ponte una meta y ahorra para que la alcances. Cuando la logres envía tu historia al correo: **educacionfinanciera@condusef.gob.mx**, recibirás un obsequio.

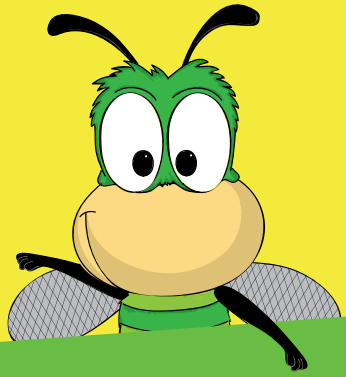
La Condusef es una institución del gobierno que defiende los derechos de quienes utilizan productos financieros (créditos, seguros, cuentas de ahorro entre otros), y promueve la Educación Financiera.

El folleto *HABLAR DE DINERO ES COSA DE NIÑOS*
Un viaje por el mundo de las finanzas
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 13,500 ejemplares.

Material elaborado por

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

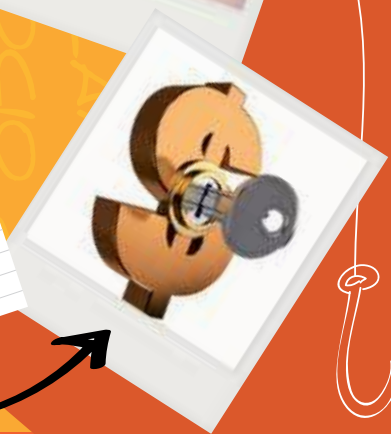
Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

FRAUDES FINANCIEROS

¡No te dejes engañar!







SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FRAUDES FINANCIEROS

¡No te dejes engañar!

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Estefania López Avila
Sergio I. Vera Morales

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿Qué son los FRAUDES FINANCIEROS?

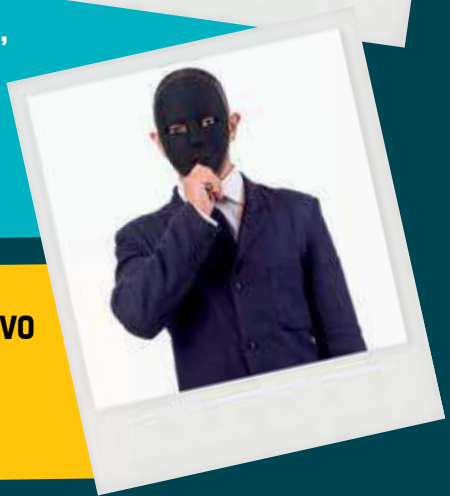
Son acciones que una persona realiza con el fin de obtener un beneficio propio a costa de dañar la economía de otra.

La mayoría de los defraudadores buscan conseguir tus datos para sacar un beneficio económico ilícito.



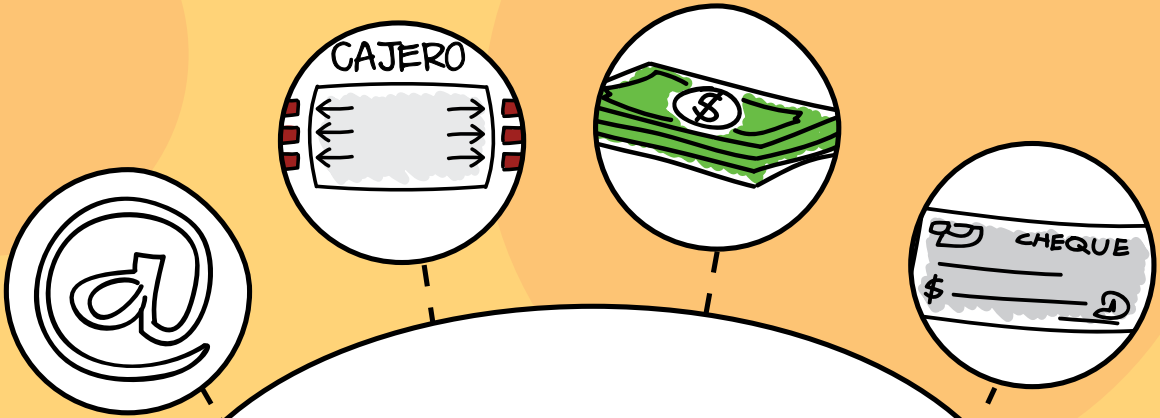
Al tipo de fraude donde, con engaños obtienen tus datos personales o financieros, se le denomina ROBO DE IDENTIDAD.

Consulta: www.gob.mx/condusef/acciones-y-programas/robo-de-identidad



Durante el 2016, en el sector Bancos, tuvo un total de 5 millones 297 mil 509 reclamaciones por posible fraude.*

*CONDUSEF, con base en datos de la CNBV.



Realizar un depósito, cobrar un cheque, retirar dinero del cajero, solicitar un crédito, utilizar tarjetas de crédito y comprar en línea, son acciones que quizá realizas con frecuencia y mediante las cuáles corres el riesgo de sufrir un fraude.

¿Has enfrentado un problema de este tipo? o ¿conoces a alguien que haya sido víctima de fraude?



En esta guía te daremos algunos consejos para identificar los tipos de fraudes financieros más comunes, la forma de evitarlos y cómo actuar si fuiste víctima de uno.

NO CONFÍES EN CUALQUIERA

CRÉDITOS EXPRÉS

Se trata de aquellas estafas en donde falsas empresas que se hacen pasar por gestoras de crédito, te ofrecen GRANDES préstamos con mínimos requisitos e inclusive sin consultar tu historial crediticio, y con tasas de interés por debajo de las del mercado.



Usualmente te piden un depósito anticipado, argumentando que son gastos de solicitud y comisión por apertura.

Sin embargo, una vez que realizas el depósito, la empresa te informa tiempo después que el crédito no fue aprobado, pero no te devuelven tu dinero, incluso pueden llegar a desaparecer sin dejar rastro.

El 71% de las personas que solicitan un crédito no lo comparan con otras opciones.

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015.

¿Cómo evitarlo?





• Si necesitas algún financiamiento, te recomendamos checar que la Institución Financiera esté debidamente autorizada.

Consultalas en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) o marca al Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF.*

• No entregues tus documentos personales o datos bancarios, si no estás seguro de que sea una empresa seria.



• No realices ningún pago por adelantado.

• Asegúrate de leer detenidamente y comprender todo antes de firmar.

• Recuerda que cuando no se trata de una Institución Financiera, la CONDUSEF no puede ayudarte en caso de enfretar un problema.

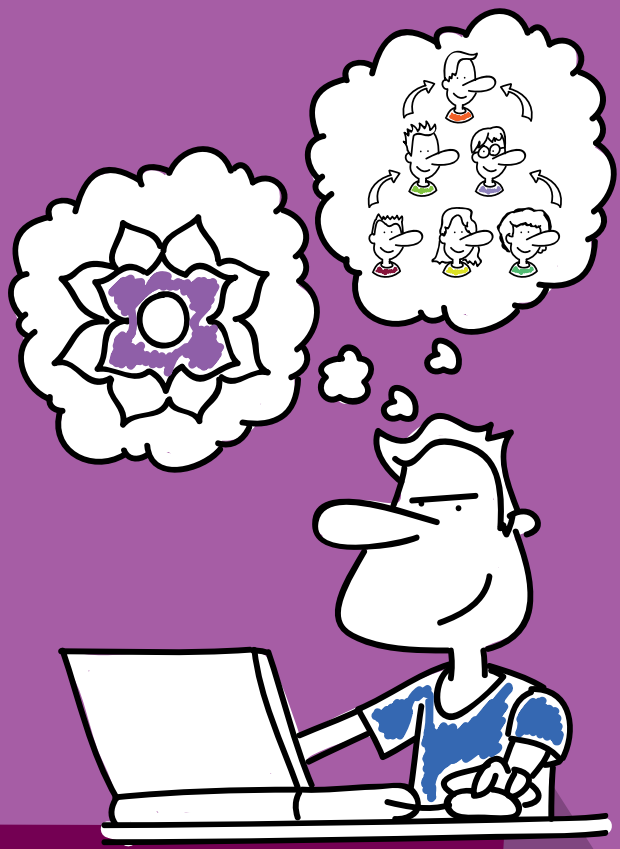
* Consulta el SIPRES en: **http://portal.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp** o comunícate al **5340 0999** desde la CDMX o al **01 800 999 8080** del interior de la República.

PIRÁMIDES

Son cadenas de ahorro que ofrecen ganancias elevadas, existen varios tipos como la Flor de la abundancia, Células de Gratitud, Bolas Solidarias, Círculo de la Prosperidad, entre otros. Usan mucho las redes sociales.

Se trata de lo siguiente: quien está en la punta de la pirámide o en el centro de la flor, invita a dos personas que a su vez, reclutan a otras dos y así sucesivamente.

La aportación que dan, se entrega a quien está en la cima y el resto de los involucrados va subiendo de nivel con el objetivo de llegar a la cúspide y así poder recibir el dinero.



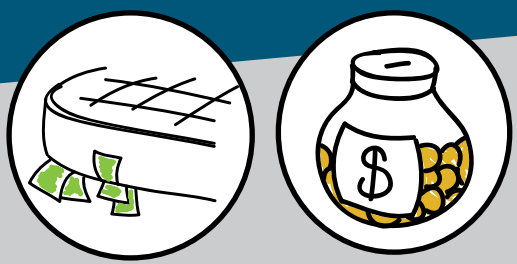
Sin embargo, llega un momento en que se vuelven insostenibles, ya que es imposible seguir agregando eslabones indefinidamente. Al romperse la cadena, quienes aportaron dinero, ya NO lo recuperan.

AHORRO INFORMAL

Por ejemplo, la tanda es muy conocida por la población mexicana, pero no olvides que aunque sea una persona de confianza quien la administra, puede dejarte sin tu dinero en cualquier momento.

Es necesario que siempre estés al tanto de tu dinero y de la forma en cómo se maneja.

Más de 15 millones de personas usan esta forma de ahorro y aún hay más de 30 millones de personas que guardan su dinero en casa*.



En México, de 76.1 millones de adultos, el 32.4% ahorra solamente de manera informal*, lo que implica que su dinero no está seguro.



Recuerda que al NO HACERLO en Instituciones Financieras autorizadas y reguladas, la CONDUSEF no podrá defender tus derechos.

*Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, 2015.

¿Cómo evitarlo?

CON EL AHORRO FORMAL

Una de las ventajas de ahorrar en Bancos, Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS) y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) autorizadas, es que puedes acceder a otros servicios financieros.

En el caso de los Bancos, tu ahorro está protegido por un Seguro de Depósito que otorga el Instituto para a Protección al Ahorro Bancario (IPAB), y garantiza tus ahorros bancarios hasta por 400 mil unidades de inversión (UDIS).

Las SOFIPOS y las SOCAPS AUTORIZADAS[1] también cuentan con un Fondo de Protección para tus ahorros de hasta 25 mil UDIS por cuenta y ahorrador.

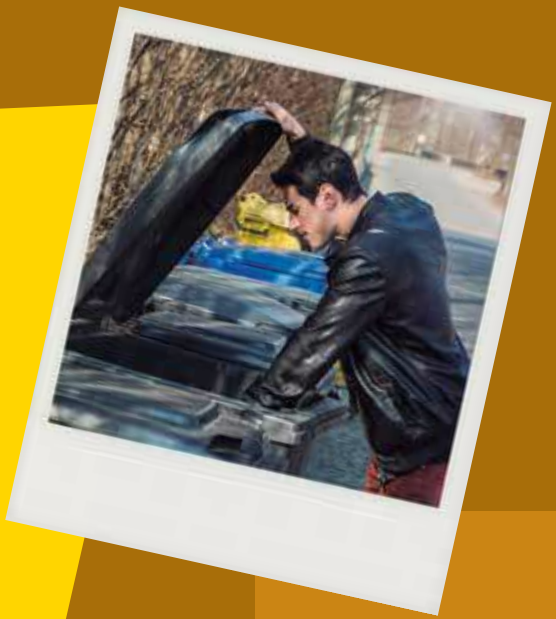
Toma en cuenta que algunas de las sociedades que operan pueden llegar a ofrecer tasas de interés mucho mayores a las del mercado. Esta situación podría implicar un riesgo.

No entregues ningún documento si dudas de la formalidad de la entidad. Apóyate del SIPRES y del Buró de Entidades Financieras (**www.buro.gob.mx**) para conocer más detalles de la institución de tu interés.

También puedes consultar el Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (Focoop), es el encargado, entre otras cosas, de evaluar a las cooperativas para que la CNBV les de su autorización.

1 Consulta el Padrón de Entidades Financieras Supervisadas (PES) en: **www.gob.mx/cnbv.** También consulta el Micrositio de Ahorro y Crédito Popular **www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=sacp.**

TRASHING



Se trata de buscar información valiosa en la basura, como estados de cuenta, copias de identificaciones oficiales u otro documento que contenga datos importantes, con los cuales se pueda realizar un fraude, por ejemplo robar tu identidad y/o realizar transacciones bancarias a tu nombre.



¿Cómo evitarlo?

Vigila tu buzón, toma lo antes posible tus estados de cuenta o documentos bancarios que lleguen a tu casa.

Si vas a tirar en el bote de basura: facturas, copias de tus identificaciones, estados de cuenta o cualquier otro documento, destrúyelos muy bien.

ALTERACIÓN DE CHEQUE

¿Te ha pasado que una persona se acerca a ti cuando estás en la fila del Banco y te ofrece cambiar tu cheque para que no pierdas tiempo esperando en la fila?





¡Mucho cuidado!

Una vez que el delincuente tiene el cheque, se retira y procede a alterar algunas de sus partes como: cambiar el nombre del portador, aumentar el monto a cobrar y endosarlo a su nombre.

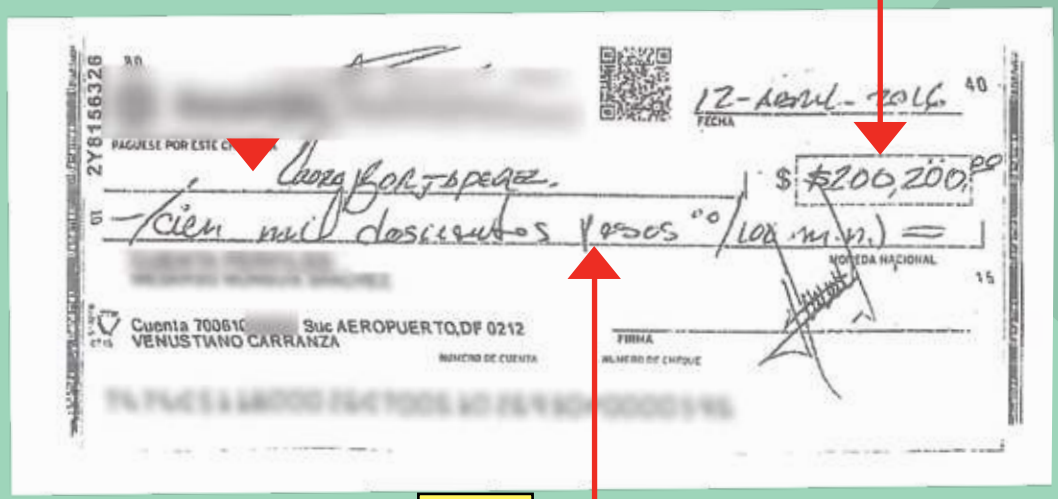
¡Ojo!, este tipo de ofrecimientos esconden objetivos ilícitos, checa el siguiente ejemplo:

Antes

Al portador

Antes

$ 1,200.00



Antes

Mil doscientos pesos



¿Cómo evitarlo?

Aunque te tome más tiempo en la fila de la ventanilla del banco, NUNCA le des tu cheque a alguien que no conozcas para que lo cambie por ti.

“TALLADO” DE TARJETAS

Este tipo de fraude se realiza en cajeros automáticos, y la forma en que operan es en grupos.

Alteran la ranura donde se inserta la tarjeta y al tratar de retirar dinero, una persona te comenta que el cajero está fallando.

Después, de manera sutil toman tu tarjeta, argumentando que la debes “tallar” o “limpiar” para que el cajero pueda leerla, en ese momento te cambia el plástico y se retira.

Un segundo cómplice entra al cajero y en lo que tratas de realizar una operación con la tarjeta que no es tuya, observan tu NIP cuando lo tecleas.



Así es como te quitan tu tarjeta, conocen tu NIP y realizan transacciones a tu nombre.

¿Cómo evitarlo?



¡JAMÁS aceptes ayuda de un desconocido al momento de utilizar el cajero automático!

Al teclear tu NIP, cubre el teclado con una mano para evitar que lo vean.





Antes de salir, revisa tu tarjeta y guárdala, así como el dinero y comprobante.

CUIDA TU INFORMACIÓN EN LA RED

Se conoce como **FRAUDE CIBERNÉTICO** a aquellas estafas que utilizan la red, para realizar transacciones ilícitas.





Muchas veces las personas que realizan este tipo de fraudes se aprovechan del desconocimiento o poco cuidado que las personas tienen al utilizar los servicios financieros en línea, convirtiéndose en un blanco fácil para los estafadores.

Correo Basura

También conocido como *SPAM*, se trata de un mensaje, enviado a varios destinatarios que usualmente no lo solicitaron, con fines publicitarios o comerciales.



La información de dicho correo te invita a visitar una página o descargar algún archivo que por lo general es un virus que roba la información de tu dispositivo.



¿Cómo evitarlo?



- Instala en tu computadora o dispositivo móvil un buen antivirus.
- No des “clic” o abras vínculos sospechosos.
- Si descargas aplicaciones, realízalo por medio de las tiendas y desarrolladores oficiales.



SMISHING



En este tipo de fraude, te envían mensajes SMS a tu teléfono móvil con la finalidad de que visites una página *web* fraudulenta. Esto con el fin de obtener tu información bancaria, para realizar transacciones en tu nombre.

PHISHING

También conocido como suplantación de identidad, en este tipo de fraude el objetivo es que al hacerse pasar por una Institución Financiera, te enviarán un mensaje indicándote un error en tu cuenta bancaria, y al ingresar tus datos, obtienen tu información confidencial como: números de tus tarjetas de crédito, claves, datos de cuentas bancarias, contraseñas, etc.

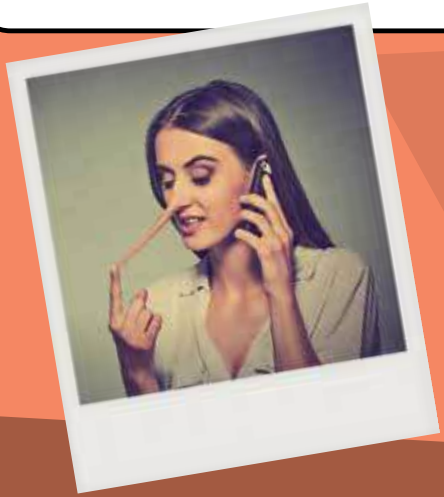
Ejemplo





¡Aguas!
Si caes en la trampa, con tus datos pueden hacer compras o solicitar créditos a tu nombre, realizar transferencias y hasta vaciar tus cuentas.

Recuerda que las personas que realizan este tipo de fraudes son hábiles y te engañan con tácticas alarmistas o solicitudes urgentes para preocuparte y evitar que pienses bien la situación.



También existe el phishing telefónico (*vishing*), en donde los delincuentes simulan ser empleados de alguna institución y generalmente te convencen al decirte que tus cuentas están registrando cargos irregulares o que requieren alguna información, evita proporcionarles tus datos y llama directamente a la Institución Financiera para corroborar alguna anomalía.

¿Cómo identificar que es *phishing*?

- Llega en correos masivos.
- Utilizan la imagen oficial de alguna Institución Financiera.
- Te dicen que hay algo mal con tu cuenta y que requieres actualizar tu información.
- Hay una liga que te dirige al sitio falso.
- Te solicitan tus datos personales y financieros.
- A veces llegan a pedirte los dígitos de tu *token.*

¿Cómo evitarlo?



Nunca entregues tus datos por correo electrónico.

Las empresas y bancos NUNCA te van a solicitar tus datos financieros o números de tarjetas de crédito por teléfono o internet, cuando no seas tú quien inicie una operación.



Si aún te queda duda del correo, llama o asiste a tu banco y verifica los hechos.

PHARMING

Consiste en redirigirte a una página de internet falsa mediante ventanas emergentes, para robar tu información.



Suelen mostrar leyendas similares a esta:



¿Cómo evitarlo?



No des clic a páginas sospechosas o respondas mensajes de correo que te dicen haber ganado un premio, viaje o sorteo, ya que generalmente solicitan antes tus datos personales para otorgarte el supuesto premio.

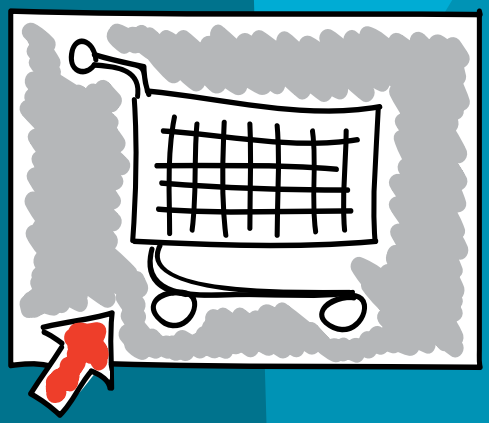
Verifica que el sitio en el que navegas cuente con el protocolo de seguridad “https://” y un candado cerrado en la barra de direcciones.



FRAUDE EN COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico es la compra-venta de bienes y servicios a través de internet.

Estas transacciones se pagan con tarjetas de débito y crédito, es por ello que debes poner mucha atención al momento de llevar a cabo tus compras, ya que no existe un contacto directo con el vendedor y puede convertirse en fraude.





Datos del Micrositio de Comercio Electrónico mencionan que durante el 2016, del total de compras autorizadas en comercios electrónicos, el 48% corresponde a tarjetas de crédito y el 52% a tarjetas de débito.

Consulta el Micrositio de Comercio Electrónico en:

www.condusef.gob.mx/gbmx/?p=comercio-electronico

Modalidades recurrentes

Pese a los avances en materia de seguridad, los fraudes en comercio electrónico siguen siendo frecuentes, las modalidades más recurrentes son:

La sustracción de datos personales, contraseñas, nombres de usuario o números de tarjetas de crédito que pueden prestarse al robo de identidad.





Pagaste por tu compra y nunca la recibiste, y además al reclamar ante el vendedor no te da respuesta alguna.

¿Cómo evitarlo?

Si vas a comprar por internet, asegúrate de que la dirección del sitio URL comience con “https://”, lo que indica que es un sitio seguro.





Cuidado con páginas que ofrecen productos demasiado baratos, ya que puede tratarse de algún fraude.

Revisa las opiniones de otros compradores respecto al vendedor.





No utilices computadoras o redes públicas al momento de realizar tus compras.

Guarda todos tus comprobantes de compra para futuras aclaraciones.



TAMBIÉN FÍJATE EN ESTOS OTROS...

EXTORSIÓN EN DOMICILIO

Los delincuentes acuden a tu domicilio y simulan ser empleados de alguna Institución Financiera para conseguir tus datos, generalmente te convencen al decirte que tus cuentas están registrando cargos irregulares o que van a borrar tu historial crediticio.

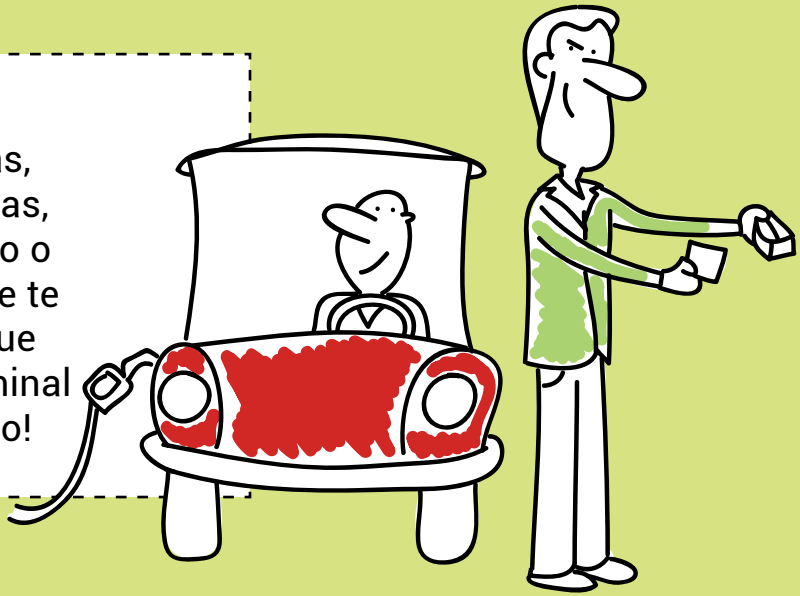


¿Cómo evitarlo?

Si recibes la visita de alguien que te pide tus datos personales o cierta cantidad para limpiar tu historial crediticio, NO CONFÍES, evita proporcionar información confidencial y llama o acude directamente a la Institución Financiera para corroborar la información.

CLONACIÓN DE TARJETAS CON SKIMMER

Si eres de los que pagan en gasolineras, restaurantes o tiendas, con tarjeta de crédito o débito y dejas que se te pierda de vista porque no cuentan con terminal inalámbrica, ¡cuidado!



Existen personas que utilizan un *skimmer para clonar tu tarjeta. Este* dispositivo es pequeño y fácil de esconder. Se coloca en la ranura donde se desliza la banda magnética de tu tarjeta.



Dejarle a alguien tu tarjeta sin vigilarlo, es como entregarle tu cartera llena de dinero.

¿Cómo evitarlo?



Solicita que te cobren en tu lugar, si no cuentan con terminal inalámbrica, acude con el empleado hasta donde se encuentre y supervisa cualquier movimiento.

Cuando te regresen tu tarjeta asegúrate de que sea la tuya y verifica el recibo.





Algunas tarjetas te solicitan tu NIP de seguridad para autorizar la transacción, nunca lo compartas y sé tú quien lo teclee en la terminal, ten cuidado que no te vean.

No prestes tu tarjeta ni permitas que otras personas la usen a tu nombre.



Si ya fuiste víctima de FRAUDE...



Llama a aquellas Instituciones Financieras o establecimientos comerciales en los que tienes cuentas, e informa de tu situación para evitar más daños.

Acude a la CONDUSEF en caso de enfrentar algún problema con un servicio o producto financiero.



No dejes de acudir al Ministerio Público a levantar un acta, incluso si el banco ya te devolvió tu dinero.



En caso de pérdida y robo de identificaciones, informa de inmediato a las instituciones correspondientes, para evitar que las utilicen con un objetivo ilícito.

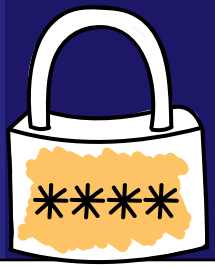
Si se trata de fraude en compras que hayas realizado con tarjetas departamentales, es decir, entidades no financieras, presenta tu reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).



No olvides...



Monitorear tus cuentas frecuentemente para evitar posibles sorpresas y cambiar tus contraseñas cada mes.



Recuerda que tu NIP no debe ser fácil de adivinar, evita utilizar fechas de nacimiento, números telefónicos o cualquier dato relacionado con tu identidad.



Si lo que buscas es hacer crecer tu dinero, una buena opción es invertir, en caso de que sea tu primera inversión no asumas muchos riesgos, opta por instrumentos gubernamentales como los CETES. Y recuerda que “a mayor rendimiento, mayor riesgo.



Revisar al menos una vez cada 6 meses tu Reporte de Crédito y si identificas algo anormal, notifícalo de inmediato a la Sociedad de Información Crediticia. Pregunta por el servicio de alertas para saber quién consulta tu historial crediticio.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store

Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

Inversión

Haz crecer tu dinero





SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

Inversión

Haz crecer tu dinero



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

INVERTIR

Es poner a trabajar tu dinero buscando obtener una ganancia en el futuro.

Empezar a invertir requiere de una cantidad inicial de dinero, que puede ser de tus ahorros. No necesitas comenzar con mucho.



¿Y de qué me sirve invertir?



Asegurar una educación profesional para ti o para tus hijos.



Tener a futuro un retiro digno.



Comprar tu vivienda.

Si eres de aquellos que tiene un "guardadito" y puedes destinar una cantidad mensual al ahorro: piénsalo bien, define tu meta y da el salto de ahorrador a inversionista.

¿En qué puedo invertir?

- Productos financieros como Cetes o Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV), entre otros.
- Bienes raíces.
- Emprender un negocio.



¿En qué productos financieros puedo invertir?



Un instrumento de inversión es el medio a través del cual inviertes tu dinero. Algunos son:

Renta variable

Son instrumentos que al contratarlos, desconoces los rendimientos que te generarán al finalizar el plazo. Se encuentran en productos como: fondos de inversión de renta variable. Por ejemplo:

- Acciones
- Algunos fondos de inversión

De deuda

Son instrumentos que al contratarlos, ya sabes cual será el rendimiento que obtendrás al finalizar el plazo. Por ejemplo:

- Cetes
- Bondes
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Conceptos que debes saber antes de invertir

Rendimiento

Es la ganancia que obtienes por invertir tu dinero.

Riesgo

Es la incertidumbre de saber el rendimiento que obtendrás en tu inversión.

Plazo

Es el tiempo durante el cual mantienes tu dinero en un instrumento de inversión. Generalmente, una inversión de corto plazo dura menos de un año; una de mediano plazo entre uno y cinco años; y una de largo plazo, más de cinco años.

Liquidez

Facilidad para disponer de tu dinero.

Traza tu ruta para empezar a invertir





1 Realiza un presupuesto

Identifica el tipo de finanzas que tienes a través de la elaboración de tu presupuesto. Éste consiste en registrar tus ingresos y gastos de un periodo determinado (puede ser quincenal o mensual).

2 Comienza a ahorrar

Adquiere el buen hábito del ahorro. Lo correcto es que tengas una cuenta en una institución financiera autorizada*.

3 Define el propósito de tu inversión:

Piensa para qué quieres el dinero y cuándo lo vas a necesitar.



*Bancos, Sociedades Financieras Populares o Cooperativas de Ahorro y Préstamos Autorizadas.

4 Establece el monto de tu inversión inicial

Asigna una cantidad fija para tu inversión, una vez cubiertas tus necesidades.





5 Trata de aumentar tu ahorro

Recuerda que debes seguir ahorrando e invertir recursos cada que puedas.

Cuatro factores que definen tu perfil de inversionista

No todos tenemos las mismas condiciones ni las mismas necesidades. Para elegir la opción de inversión más adecuada, toma en cuenta:



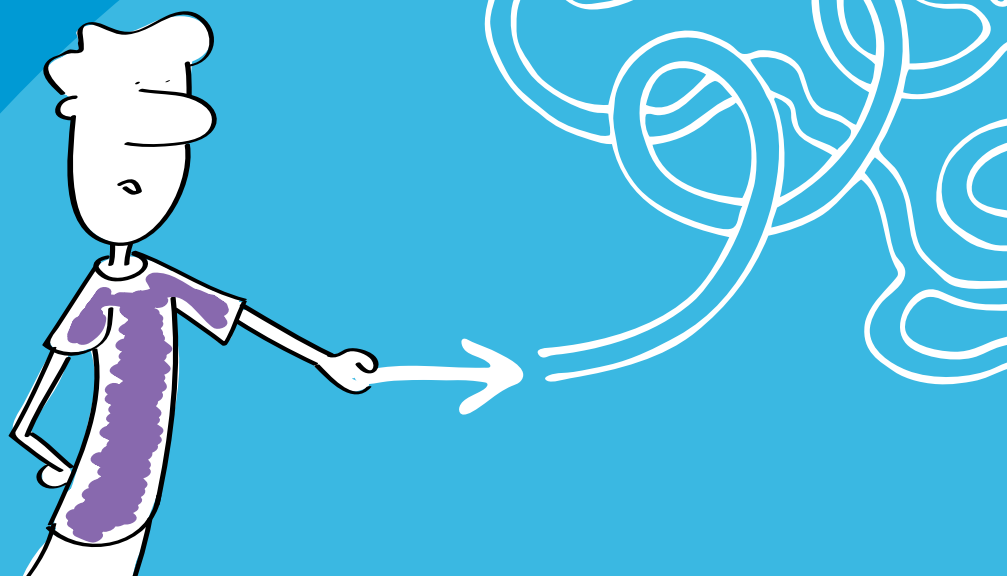
1. Tu edad:

A menor edad, menores compromisos financieros tienes, por lo que cuentas con mayores posibilidades de asumir riesgos.

2. ¿Cuál es tu objetivo?

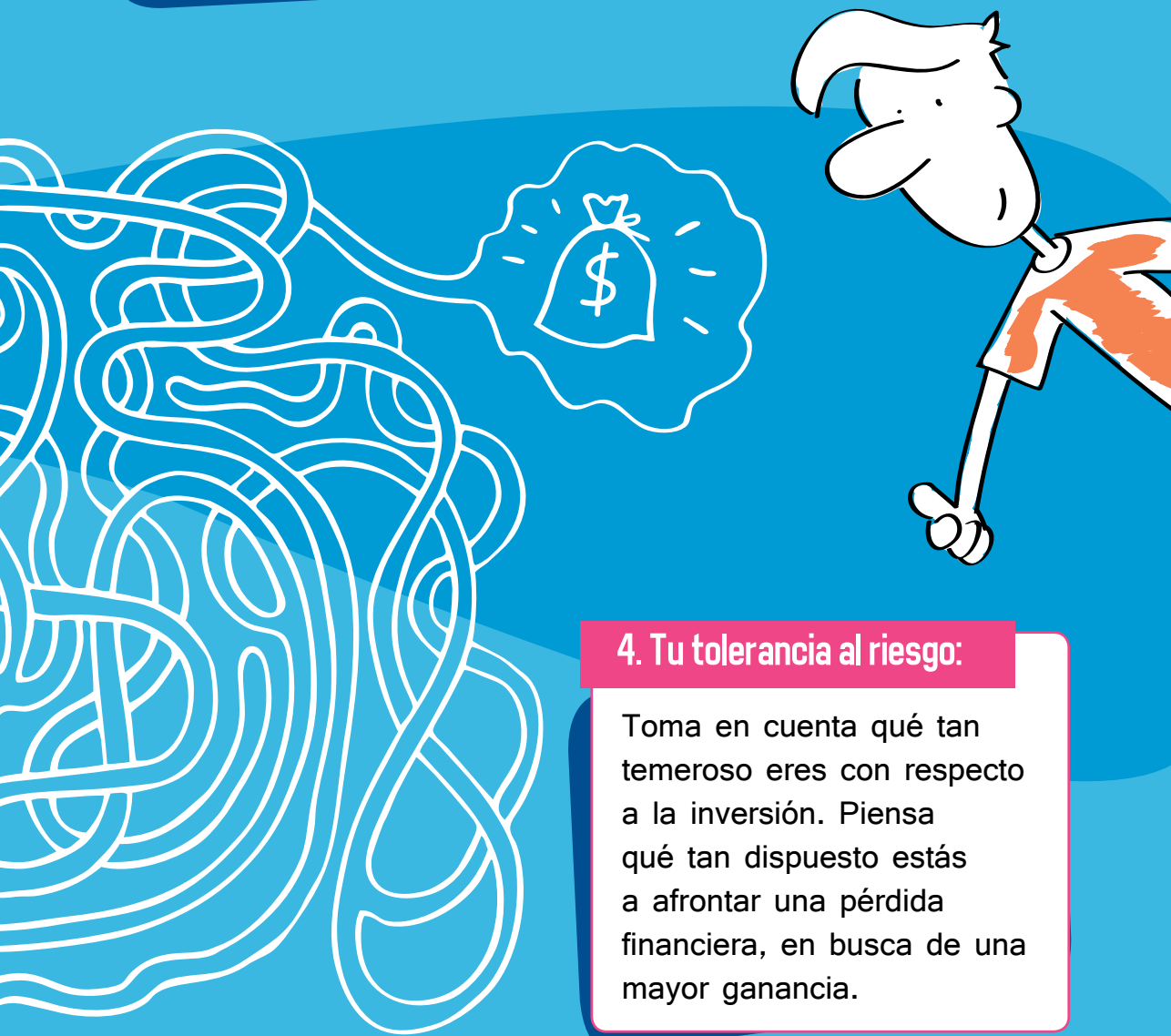
La meta que quieres alcanzar define el tipo de inversión que necesitas y con ello, el tiempo que tienes para lograrlo.

No es lo mismo invertir para asegurar la educación universitaria de tu hijo recién nacido, que invertir para juntar el enganche de una casa. En el primer caso, debes pensar en inversiones a largo plazo que te aseguren contar con la cantidad que necesitas llegado el momento; en el segundo, en instrumentos de corto o mediano plazo.



3. Revisa las opciones:

Si es tu primera inversión, no asumas muchos riesgos. ¡Busca asesoría!

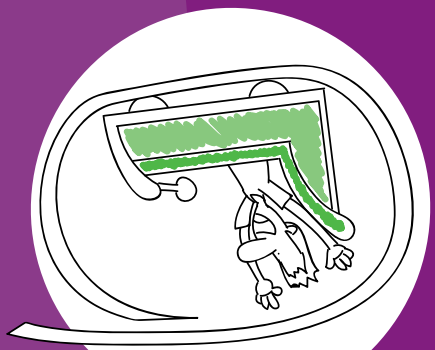


4. Tu tolerancia al riesgo:

Toma en cuenta qué tan temeroso eres con respecto a la inversión. Piensa qué tan dispuesto estás a afrontar una pérdida financiera, en busca de una mayor ganancia.

¿Qué tipo de inversionista eres tú?



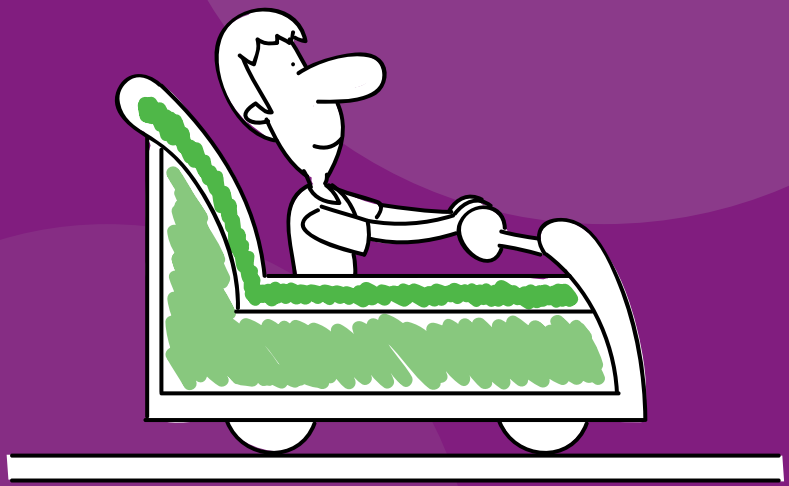




a

Conservador:

Es aquel que está menos dispuesto a “soportar” el riesgo. Prefiere tener su dinero seguro aunque gane menos. Sus objetivos de inversión son de corto y mediano plazo.



Invierte en opciones que reportan rendimientos fijos o previsibles, por ejemplo depósitos a plazo fijo, fondos de inversión de deuda o cetes.

b

Moderado:

Busca obtener buenos rendimientos, pero sin asumir un elevado riesgo. Procura mantener un balance entre rendimiento y seguridad, a través de la diversificación de instrumentos. Las pérdidas en el corto plazo no las considera algo malo, si sabe que obtendrá ganancias a largo plazo. Sus objetivos de inversión son de mediano y largo plazo.



Invierte en fondos de deuda y de renta variable.

C

Agresivo:

Es tolerante al riesgo. Busca altos rendimientos, por lo que está dispuesto a asumir riesgos importantes en sus inversiones, a cambio de tener una ganancia importante en el futuro. Su objetivo de inversión es a largo plazo.

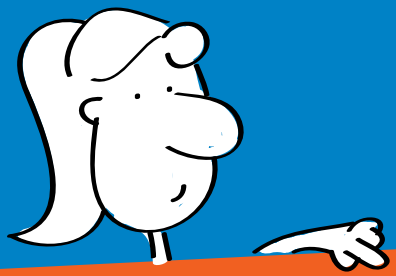


Invierte en fondos de renta variable e instrumentos del mercado de capitales (acciones).

Toma nota

Es posible que pases por distintos tipos de inversionista en tu vida, esto en función del cambio constante de tus metas. No olvides asesorarte.

Toda inversión puede implicar un riesgo, para disminuirlo sigue estos consejos básicos:



1 No afectes tu economía familiar

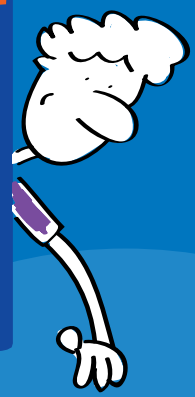


No pongas en riesgo los recursos que necesitas para gastos cotidianos.

2 Diversifica:



Busca invertir en más de una opción, no apuestes todo tu dinero en una sola. Ten presente que invertir implica un riesgo, pues no siempre ganarás; algunas veces puedes perder.



3 Considera el plazo:

Invertir es algo que requiere paciencia, recuerda que a un mayor plazo, mayor será el rendimiento que genere tu dinero. No esperes obtener grandes ganancias en corto plazo.





4 Infórmate:

Aunque no sepas nada de inversión, cualquiera puede invertir, obtén información para tomar mejores decisiones en: **www.gob.mx/condusef**, **www.gob.mx/cnbv** y **www.banxico.org.mx**. Comparar es la clave.



Fíjate en qué inviertes

Tus ahorros son algo que te cuesta mucho trabajo conseguir, por ello, al invertirlos no puedes irte con la primera opción que se te presente. Analiza, compara y no caigas en los siguientes errores:



1. Invertir en instituciones o productos que ofecen demasiado:

Desconfía de inversiones que te prometan rendimientos fabulosos. Toma en cuenta que en términos generales, una inversión que ofrece mayor posibilidad de ganancia, normalmente está asociada a mayores probabilidades de pérdida.



2. Invertir en opciones que te dan tasas menores a la inflación:

Considera que el rendimiento que te ofrezcan sea mayor a la inflación*, pues de este modo garantizas que tu dinero conserve su valor e inclusive se incremente con el tiempo.

*La inflación es la pérdida del poder adquisitivo de tu dinero en el tiempo. Consulta este índice en: http://www.banxico.org.mx/portal-inflacion/inflacion.html

3. No buscar la asesoría adecuada:

Observa si quien te ofrece las opciones de inversión te plantea los riesgos de cada una y no sólo las ventajas. Desconfía si observas que está apresurado en vender y no está interesado en tu situación particular.

Si necesitas asesoría no te será difícil encontrarla, siempre y cuando tengas bien claras tus metas, pues en función de ellas debes definir el tipo de inversión a contratar.



Leer el contrato de inversión y aclarar tus dudas, es un buen comienzo.

Considera:


Si retiras tu dinero antes de que finalice el plazo acordado, la institución te puede cobrar una comisión por retiro anticipado. Pregunta al respecto.

Evaluar las comisiones (costos de invertir)

Revisa los gastos de administración y las comisiones que debes pagar a las instituciones financieras por el tipo de producto que elegiste. Recuerda que para un mismo producto puedes encontrar diversos costos, según con quien contrates.

¡Compara opciones!



Mitos sobre la inversión



Mito 1

Invertir es poner en peligro mi dinero.

No necesariamente, dependiendo el instrumento de inversión contratado. Algunos instrumentos aseguran su rendimiento, como el Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

Lograr que tu dinero no pierda su valor y hacerlo crecer ¡es posible!

Mito 2

No es relevante el tiempo en una inversión.

Uno de los errores más recurrentes al momento de invertir, es no tomar en cuenta el plazo.



No es lo mismo comenzar a ahorrar e invertir para tu retiro, desde que consigues tu primer trabajo que hacerlo a una edad avanzada.

Cuando inviertes a un mayor plazo, es posible que tu ganancia crezca.





Mito 3

Necesitas saber de finanzas.

Si bien es cierto que las decisiones de inversión no se improvisan, invertir no es un proceso complicado ni algo que sólo pueden lograr algunos.

Si defines tus metas y buscas asesoría especializada de las instituciones financieras, ¡lo puedes lograr!

Mito 4

Debo invertir sólo en instrumentos que me den rendimientos.

No trates de ganar demasiado de la noche a la mañana. Toma en cuenta que a mayor rendimiento, mayor riesgo.

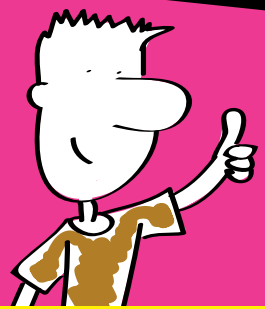
Dependiendo de tu situación personal y financiera, puedes invertir en opciones conservadoras o arriesgadas.

Es correcto tener una parte de tus inversiones en opciones que no te den tanta ganancia pero que sean seguras.

La clave está en diversificar (no poner todos los huevos en una sola canasta).



Promueve la inversión con tus hijos:



Es necesario que tus niños conozcan la importancia de ahorrar e invertir desde pequeños, para que en el futuro puedan aprovechar los beneficios que esto conlleva.

A través de cetesdirectoniños ahorro para pequeños grandes inversionistas pueden invertir, con tu apoyo, desde ¡100 pesos!

www.cetesdirecto.com

¡Enséñales a alcanzar sus metas!

Visita el Simulador de fondos de inversión de deuda que te ofrece Condusef en su página: www.gob.mx/condusef, donde podrás comparar los diferentes fondos de inversión, sus rendimientos y sus características.



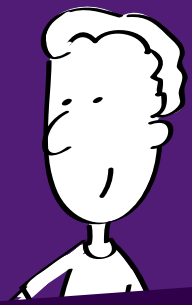
El folleto *INVERSIÓN. Haz crecer tu dinero*
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 6,750 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

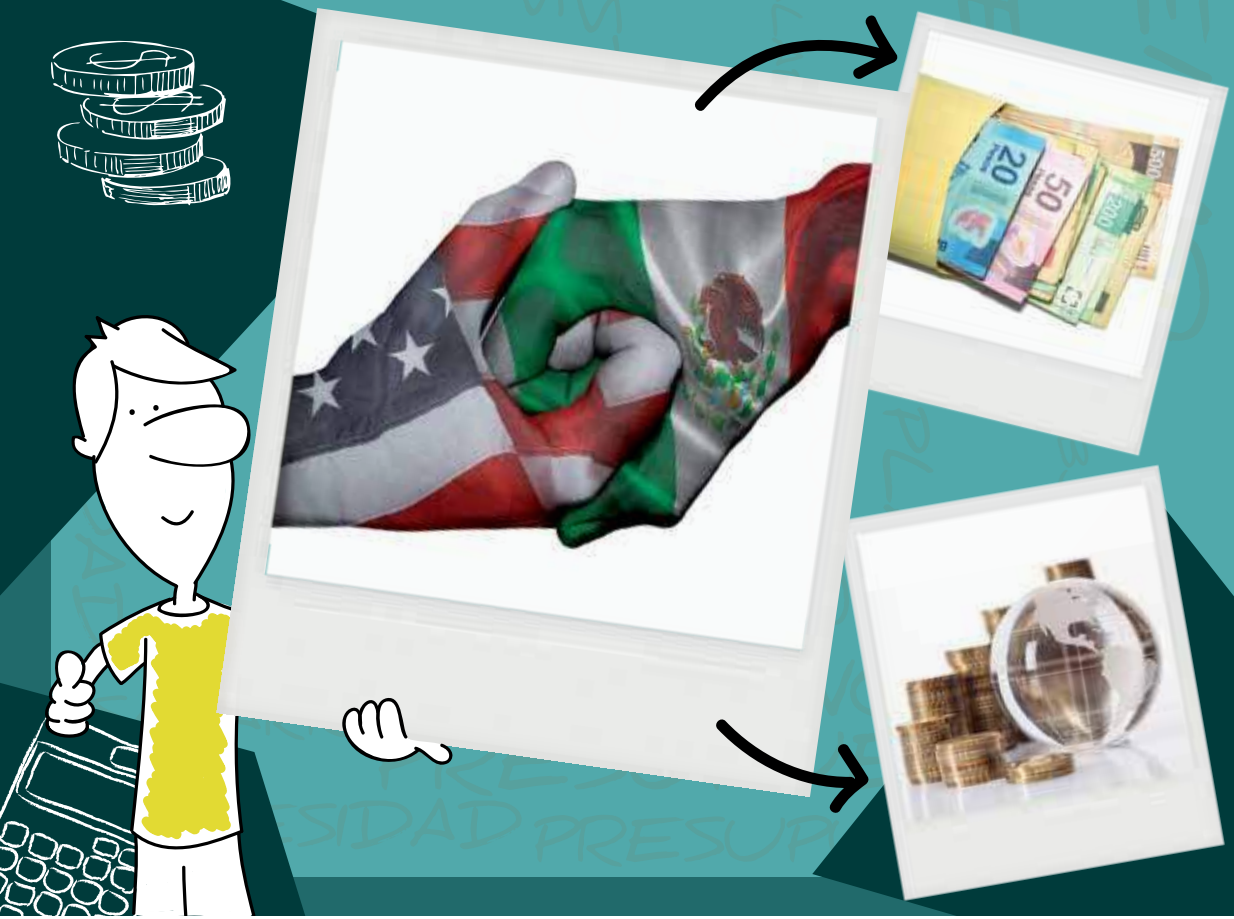
YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

MEXICANOS EN EL EXTERIOR

Recomendaciones y herramientas financieras para el envío de remesas



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

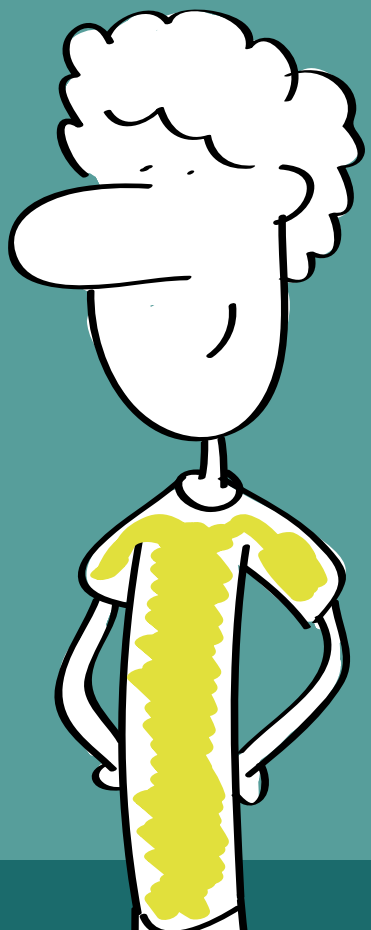
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

INSTITUTO DE LOS MEXICANOS EN EL EXTERIOR

MEXICANOS EN EL EXTERIOR

Información y herramientas financieras para ti y tu familia.



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

Las y los mexicanos que buscan oportunidades en el exterior, a veces enfrentan condiciones adversas, originadas principalmente por las diferencias de idioma, la condición de irregularidad de muchos de éstos, entre otras.

Este cuaderno les brinda información oportuna para que aprovechen de forma plena los recursos que tanto trabajo les cuesta obtener y a desarrollar sus capacidades en el manejo y uso adecuado del dinero, productos y servicios financieros. Especialmente saber cómo aprovechar los recursos que envían los conacionales a sus familias, es decir, las remesas.



¿Qué son las Remesas?

Es el envío de dinero de aquellas personas que radican en otra nación a su país de origen.

Por ejemplo

Los envíos de dinero que realizan las personas de origen mexicano que radican en Estados Unidos dirigidos a sus familias en México.



Impacto de las Remesas

Los trabajadores mexicanos fomentan el crecimiento de los países donde se encuentran. También en nuestro país los recursos que envían son muy importantes:



Son el sustento de una gran cantidad de familias mexicanas.



Contribuyen al crecimiento económico de sus comunidades al:

- Incrementar la capacidad de compra,
- Mejorar las condiciones de educación,
- Promover el empleo,
- Impulsar la producción y el comercio.



Son una importante fuente de divisas para el país.

Antes de enviar dinero a tu país

Cada dólar enviado es producto de un gran esfuerzo. Por eso busca la mejor opción. No necesariamente el más barato es el mejor. Es necesario valorar diversos aspectos que influyen en la cantidad que recibirá tu beneficiario en México, como pueden ser:



Comisión por envío.

Costo que te cobra la empresa o la Institución Financiera que realiza el envío.

Tipo de cambio.

Cantidad en pesos que recibirá tu familiar por cada dólar que le envíes.

Tiempo de envío.

Se refiere al tiempo que tardará tu beneficiario en recibir el dinero. Regularmente los envíos inmediatos van acompañados de una mayor comisión.

Límite en el monto de envío.

Algunas empresas tienen un monto máximo para el envío. Si la remesa que necesitas enviar rebasa dicha suma, tendrías que hacer un segundo envío, lo que te originaría un doble pago de comisiones.

Costos de traslado para hacer el envío:

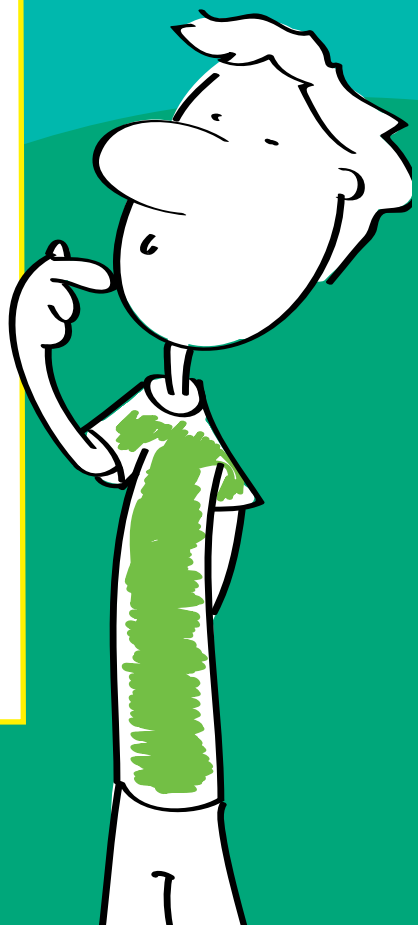
Verifica el costo de transportarte (metro, autobús, taxi, etc.) a la empresa desde donde haces tu envío. Si representa un costo adicional, entonces haz cuentas, quizá estás gastando más de lo que ahorras por hacerlo en el servicio “barato”.

¿Cómo enviar tu dinero?



Money Order

Son documentos emitidos por empresas de transferencia de dinero, bancos, casas de cambio e incluso tiendas comerciales. Para su envío se debe llenar un formato con los datos de la persona que recibirá el dinero, como del que lo envía, se paga la cantidad que será enviada más la comisión correspondiente y se procede a su envío por correo ordinario o correo certificado. Esta forma de envío tiene la desventaja de su tiempo de envío.



Transferencias electrónicas:

Esta forma de envío de dinero con el paso del tiempo es más utilizada en nuestro país. Esto puede atribuirse a la seguridad y rapidez que ofrece, permitiendo que se disponga de los recursos hasta en el mismo día de su envío. Entre sus modalidades tenemos:

Transferencias sin cuenta bancaria:

Este tipo de envíos lo ofrecen tanto empresas como bancos en Estados Unidos que cuentan con agentes en México para su entrega. Únicamente se tiene que acudir al establecimiento y llenar una forma donde se indica la cantidad que se desea enviar y el nombre de la persona que recibirá el dinero; se paga al encargado (monto del envío y la comisión correspondiente), posteriormente se emitirá un comprobante con un número de referencia, el cual se le deberá proporcionar al familiar en México para que con dicho número y su identificación realice el cobro.



Transferencias a través de cuentas bancarias de envío:

En esta modalidad también conocida como “de cuenta a cuenta", es necesario que tanto la persona que se encuentra en Estados Unidos como en México abran una cuenta bancaria. El envío se realiza a través de una transferencia electrónica, por lo que la persona que radica en México, podrá disponer del dinero a través de los medios de disposición que el banco ofrezca (cajero automático, ventanilla, etc.).





Transferencias por internet:

Funciona a través de portales especializados que tienen agentes para la entrega del dinero en México. El interesado en enviar su dinero, tendrá que registrar sus datos para darse de alta en dicho portal, incluyendo los de su forma de envío (tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cuenta bancaria). Para el cobro del dinero se tiene la opción de que sea directamente en ventanilla con los agentes autorizados o en una cuenta bancaria.

Directo a México

Es un servicio "cuenta a cuenta" operado y regulado por la **Reserva Federal de Estados Unidos** y el **Banco de México**, que busca facilitar el envío de dinero desde una Institución Financiera en Estados Unidos, suscrita al programa; hacia cualquier banco o cajas pertenecientes a La Red de la Gente*, en México. Necesitas contar con una cuenta en cualquier banco en los Estados Unidos (participante en el programa) para poder realizar los envíos.

El beneficiario en México recibe el dinero en su cuenta bancaria y puede retirarlo con su tarjeta de débito en cualquier cajero automático en México.

*La Red de la Gente es una alianza comercial entre algunas sociedades de ahorro y crédito popular, cajas de ahorro, cooperativas y Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI).

Para conocer más acerca del servicio y las Instituciones Financieras afiliadas, ingresa a la página: http://www.directoamexico.com/

¿Cómo elegir una Institución Bancaria para el envío de Remesas?



Las cuentas bancarias son una alternativa para realizar transferencias de manera segura, rápida y a un costo razonable; además, pueden permitir el acceso a productos y servicios financieros, con los que se pueden mejorar las condiciones de vida de los usuarios.

Debes considerar algunos aspectos antes de contratar una cuenta en Estados Unidos, Canadá y México, así la remesa no se ve disminuida en comisiones:

1. Cantidad mínima para abrir una cuenta

2. Comisiones mensuales por manejo de cuenta

3 Comisión por no mantener el saldo mínimo requerido, en su caso

4 Tasa de interés que ofrece la cuenta

5 Medios para disponer de los recursos (tarjeta de débito o chequera)



6 Costo por la reposición de la tarjeta de débito

Destino de las remesas



Para hacer algo productivo con tus ahorros, en México se han diseñado diversos programas para invertir en tu comunidad y fortalecer tu patrimonio.

Puedes invertir en el campo, en proyectos agrícolas, ganaderos y de exportación de productos.

Fundar tu propio negocio o hacerlo crecer. Puedes recibir asesoría para saber si tus planes son viables, además de que existen fuentes de financiamiento, de crédito y de orientación para que tu inversión crezca y desarrolles proyectos productivos y empresariales.

Conviértete en exportador de productos mexicanos, acércalos a tus paisanos, así harás rendir más el dinero que envías a México.

Invierte lo que ganas con tu trabajo, compra una casa para tu familia. Los pagos de tu crédito hipotecario los puedes hacer desde donde te encuentres.



Tu Consulado Mexicano, te orientará para canalizar tus ahorros en proyectos que beneficien a tu familia y comunidad.

Recomendaciones antes de enviar tu dinero a México

- Verifica que la institución mediante la cual enviarás dinero a México, se encuentra debidamente constituida (puedes consultar el portal de Profeco o de Condusef).

- Elige una institución cercana a tu domicilio o lugar de trabajo.

- Antes de enviar o retirar dinero, compara costos y comisiones.

- Toma en cuenta el tipo de cambio más conveniente.

- Considera que contratar servicios exprés puede ser más caro.



www.gob.mx/condusef

www.gob.mx/profeco

¿A quién acudir en caso de problemas con sus remesas?



Cuando tengas un problema en méxico acude a:

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Instituciones Financieras:

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

La Profeco es una institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.



App

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

cfpb Consumer Financial Protection Bureau

Su misión es hacer que los mercados de productos y servicios financieros de consumo funcionen adecuadamente, ya sea que el consumidor solicite un préstamo hipotecario, elija una tarjeta de crédito, o utilice cualquier otro producto o servicio financiero. **http://www.consumerfinance.gov/es/**

Acércate a tu consulado para que te asesoren

SRE
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

INSTITUTO DE LOS MEXICANOS EN EL EXTERIOR

Instituciones Financieras:

- Bancos
- Casas de Cambio

Autoridades

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANCO DE MÉXICO

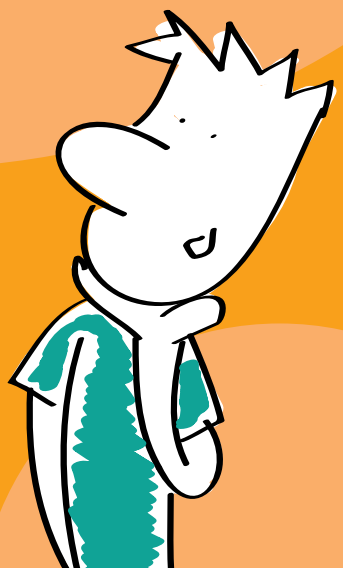
CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

CNBV
COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

Instituciones No Financieras:

- Transmisores de dinero
- Establecimientos comerciales

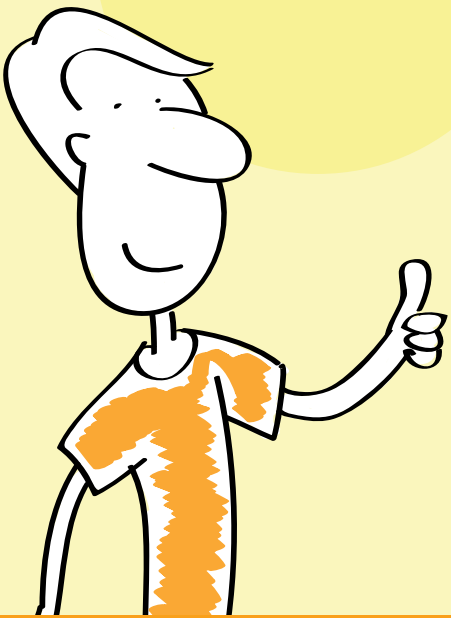
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



MAEX

Módulo de Atención en el Exterior

Es una ventanilla de atención en los Consulados. Actualmente opera en San Diego, Orlando, Los Ángeles, Santa Ana y próximamente en Nueva York y Dallas, entre otras ciudades.



En él podrás:

- Pedir asesoría financiera.
- Solicitar tu Reporte de Crédito Especial.
- Presentar quejas en contra de una Institución Financiera (con residencia en México).
- Agendar videoconferencia con especialistas de la CONDUSEF.
- Ser canalizado a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) para problemas con instituciones de los EUA.

Para mayor información:
www.gob.mx/condusef

Barreras para el uso de productos y servicios financieros

En una encuesta realizada en los consulados de México en Estados Unidos y Canadá, se observó que las causas más recurrentes para que los migrantes no utilicen productos y servicios financieros, son:

No saben si su situación migratoria les permite usar servicios bancarios

27%

Les interesa, pero no saben cómo hacerlo ni la documentación que requieren

27%

Barrera del idioma

26%

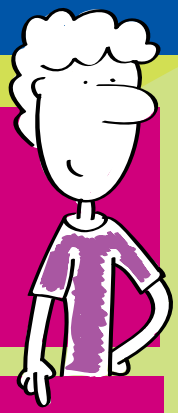
Desconfianza hacia los bancos

20%

Es importante que sepas que puedes acercarte a los Consulados que se encuentran en Estados Unidos y Canadá, donde te pueden proporcionar información que te ayude a aclarar cualquier duda.

Fuente: Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) y Condusef.

Obtén tu acta de nacimiento en el Consulado



Los mexicanos en el exterior pueden obtener copias certificadas de sus actas de nacimiento expedidas en México, a través de la red de Embajadas y Consulados.

Con la copia certificada del acta de nacimiento y los requisitos adicionales de identidad y domicilio, los connacionales pueden obtener un pasaporte o una MCAS (Matricula Consular de Alta Seguridad) y así identificarse plenamente como mexicanos y beneficiarse de los programas consulares, de protección y comunitarios que ofrece nuestra red de consulados.

Para obtenerla deberás:

- Hacer el trámite personalmente en el Consulado o Embajada de México, en Estados Unidos o el país donde te encuentres.
- Llevar una identificación oficial
- Pagar el costo de $13.00 dólares estadounidenses por cada copia certificada.

y proporcionar los siguientes datos:

- Nombre completo,
- Fecha de nacimiento,
- Lugar en donde fue registrada la persona o
- CURP (Clave Única de Registro Poblacional) para poder localizar su registro en la base de datos de RENAPO (Registro Nacional de Población).

Matrícula de alta seguridad

Es un documento oficial emitido por el Gobierno de México para registrar a sus ciudadanos en Estados Unidos. Es válido para retornar a nuestro país, pero no para viajar a otros países o para realizar algunos trámites migratorios.

Es reconocida como prueba de identidad por numerosos bancos e instituciones financieras, así como por autoridades mexicanas y estadounidenses.

Para solicitar una matrícula consular se requiere: •Prueba de nacionalidad mexicana.
•Identificación oficial (mexicana o estadounidense).
•Comprobante de domicilio en la circunscripción consular.
•Pago de derechos correspondientes.

No podrá ser emitida si el solicitante tiene antecedentes criminales o se encuentra en proceso judicial o administrativo en México.

Los consulados expiden una matrícula consular, que cuenta con medidas adicionales de seguridad

¡conócela!

Nuevo diseño con impresión de alta calidad con marcas visibles e invisibles.

Chip electrónico.



Fotografía cancelada con tramas de seguridad respetando la nitidez de la imagen.

Número de tarjeta grabado en láser en el anverso.

Ahorro y Crédito Popular en México

Representa una opción para acceder a servicios financieros en comunidades que se encuentran alejadas de las grandes urbes, o para personas que no han podido tener acceso a la banca tradicional. Pueden ser:

- Bancos
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo o Cajas de Ahorro
- Sociedades Financieras Populares o SOFIPOS

Puedes verificar qué institución de ahorro y crédito popular está autorizada en:

www.gob.mx/condusef
www.gob.mx/cnbv



¿Tenías una cuenta de banco en México? ¡No la abandones!

Si no registra movimientos durante seis años podrías perder tu dinero*. Se considera abandonada cuando no se registra en ella ningún movimiento (depósitos o retiros). Al pasar los primeros tres años tus recursos van a una cuenta global.

Tienes otros tres años para recuperar tus recursos de la cuenta global, si no será enviado a la beneficencia pública, salvo algunas excepciones de ley.

*Artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito

¿Qué puedes hacer?

- **Activa tus cuentas.** pídele a un familiar en México que efectúe depósitos de manera periódica aunque sea mínimo.

- **Actualiza tus datos.** Informa al banco cualquier cambio de domicilio o de teléfono, o registra el de alguien de tu confianza que te notifique cualquier movimiento.

- **Revisa tu estado de cuenta.** Hazlo por internet para estar seguros de tus movimientos.

- **Verifica.** Actualiza tus beneficiarios para tenerlos al día.

- **Informa a tus beneficiarios.** Diles que existe esa cuenta y qué deben hacer para reclamarla en caso de que tú fallezcas.

Recuerda que los trámites debes hacerlos personalmente, si tienes una duda consulta el Micrositio para mexicanos en el exterior en la página de la Condusef:
www.gob.mx/condusef

Tu AFORE... No la olvides

Si has trabajado en México y cotizaste a partir de 1992 en alguna institución como el IMSS o el ISSSTE debes contar con una cuenta individual para el retiro, mejor conocida como AFORE.

Las AFORE son las administradoras de fondos para el retiro, éstas se encargan de invertir tu dinero para que no pierda su valor y para que crezca a través de los años.

No importa que estés fuera del país ese dinero sigue siendo tuyo y cuando cumplas los requisitos podrás retirarlo.

Es muy importante que conozcas que Afore administra los recursos para tu pensión, si no lo sabes consulta: **http://www.gob.mx/consar**

Recuerda que también puedes realizar aportaciones voluntarias a tu cuenta individual, estas te permitirán incrementar aún más tu ahorro para el retiro. **Solicita a tu familiar en México que realice las aportaciones voluntarias en tu cuenta individual.**

Buró

De Entidades Financieras

Herramienta de Condusef que muestra los productos que ofrecen las entidades financieras en México, sus comisiones y tasas, reclamaciones de usuarios, prácticas no sanas, sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas en sus contratos.

El Buró permite comparar y evaluar teniendo mayores elementos para elegir la institución que más convenga.



Ingresa a:
http://www.buro.gob.mx/

Micrositio de Educación Financiera para los Mexicanos en el Exterior

¿Quieres mejorar tus finanzas personales?

Podrás encontrar una guía que te orientara sobre tus derechos y alternativas como connacional en E.U.A., un buzón para aclarar tus dudas sobre el envío de dinero y recibir asesoría sobre problemas con alguna institución financiera en México, así como información del Modulo de Atencion en el Exterior (MAEX), entre otros.
Ingresa a: http://mexicanosenelexterior.condusef.gob.mx/



Guía para los migrantes que viven en Estados Unidos

Esta guía te permitirá a ti y a tus familiares en México conocer los derechos y las alternativas que tienen para conservar, proteger y de ser necesario transferir tu dinero y patrimonio hasta tu comunidad de origen.



¿Cómo actuar ante una detención?

Conoce tus derechos

Considera el poder notarial

¿Cómo llevar tu mudanza a México (Menaje de casa)?

Abrir una cuenta bancaria en México Desde los Estados Unidos

Conoce tu cuenta de Afore

¿En qué te puede apoyar la Condusef?

Módulo de atención de mexicanos En el exterior

¿Qué es la Condusef?

Es una institución que atiende y resuelve tus quejas y reclamaciones como usuario de productos y servicios financieros en México. Además ofrece Educación Financiera la cual te ayudará a tomar la decisión que más te convenga.

Acércate a nosotros

Para obtener información, asesorías e incluso iniciar un proceso de queja con algún producto o servicio financiero en México comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica (CAT).

Desde Estados Unidos al: **185 5219 3773**
Desde el interior de la República: **01 800 999 80 80**
Desde el Distrito Federal y la zona metropolitana: **53 400 999**

Escríbenos

Problemas con instituciones financieras:
asesoría@condusef.gob.mx
Información de Educación Financiera:
educaciónfinanciera@condusef.gob.mx

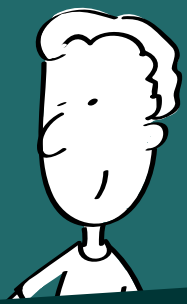
Visitanos en: www.gob.mx/condusef

Material elaborado por



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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

MICROCRÉDITOS











SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

MICROCRÉDITOS

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿QUÉ SON LOS MICROCRÉDITOS?



Se define en razón de las características del acreditado:

• Crédito 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, consumo y vivienda. El monto máximo del crédito será de 20 mil UDIs.

• Crédito otorgado a personas físicas que realicen actividades o proyectos productivos, cuyos montos y plazos sean consistentes con dicha actividad, sus ingresos, así como su capacidad de pago. Su monto máximo será de 30 mil UDIs y su plazo no excederá de tres años.

• En caso de personas que formen grupos y avalen sus adeudos entre sí o se constituyan como deudores solidarios, el monto máximo de crédito por persona será de 8 mil 500 UDIs y el plazo no excederá a un año.



Nota: Existen créditos al consumo de pequeñas cantidades, sin embargo, el microcrédito se canaliza para actividades productivas.

¿Qué entidades ofrecen este tipo de créditos?

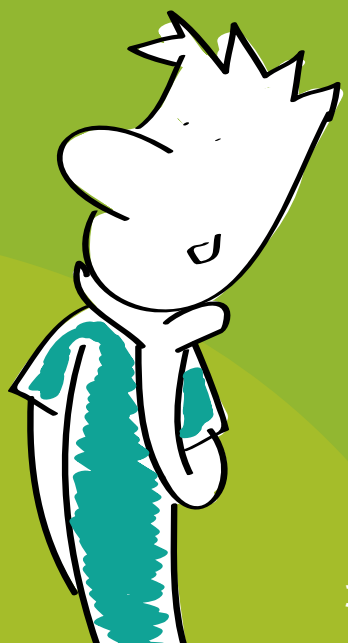
Sector Popular:

Cajas Solidarias.
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP).
Sociedades Financieras Populares (SOFIPO).
Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO).

Uniones de Crédito.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas y No Reguladas (SOFOM E.R. y SOFOM E.N.R.).

Y algunos Bancos especializados en este segmento.



Entidades de Fomento:

Tienen como fin el financiamiento de proyectos y actividades necesarias para el desarrollo del país. Entre los principales se pueden mencionar:

Programa Opciones Productivas SEDESOL. Es un programa del gobierno que apoya proyectos productivos, sustentables económica y ambientalmente, destinado a la población rural que vive en condiciones de pobreza, así como a municipios predominantemente indígenas.

INAES (Instituto Nacional de la Economía Social). **Basa su operación en el Programa de Fomento a la Economía Social, el cual está orientado a otorgar apoyos para la constitución, desarrollo, consolidación y expansión de los organismos del sector social de la economía, y la participación de éstos en esquemas de financiamiento social.**

- **Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA).** Apoyan el desarrollo de los sectores rural, agropecuario, forestal y pesquero del país, por medio del otorgamiento de créditos, garantías, capacitación, asistencia técnica y transferencia de tecnología a dichos sectores. Coloca sus recursos a través de diversos Intermediarios Financieros.

- **Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (Pronafim).**
  Es un programa de la Secretaría de Economía que busca contribuir al establecimiento y consolidación del sector de Microfinanzas en México, con el fin de apoyar, tanto en poblaciones urbanas como rurales, las iniciativas productivas y emprendimientos de hombres y mujeres que requieren acceso a servicios financieros. Pronafim opera bajo dos fideicomisos públicos:

  - **Fideicomiso del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (Finafim).** Es un fideicomiso especializado en microfinanzas para mujeres y hombres con proyectos productivos que habitan en zonas urbanas o rurales y que requieren acceso a servicios financieros.

  - **Fideicomiso del Fondo de Microfinanciamiento a Mujeres Rurales (Fommur).** Es un fondo especializado en microfinanzas para mujeres que tienen una actividad productiva y requieren acceso a servicios financieros, habitan zonas rurales y forman parte de un grupo solidario de al menos 2 integrantes.

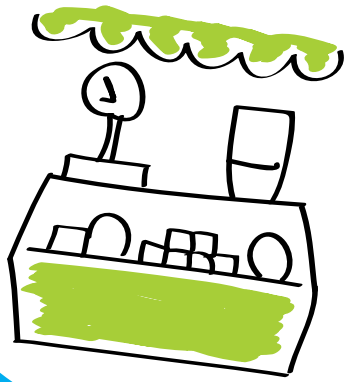






¿Para qué sirven los microcréditos?

Para poder desarrollar alguna actividad productiva, por ejemplo: proyectos agroalimentarios, un negocio artesanal o vender algún tipo de producto, entre otros. También para enfrentar algún gasto personal urgente.



¿Cómo afrontan los mexicanos sus necesidades de dinero?

Préstamos entre particulares:	70%
Empeño:	48%
Ahorros:	44%



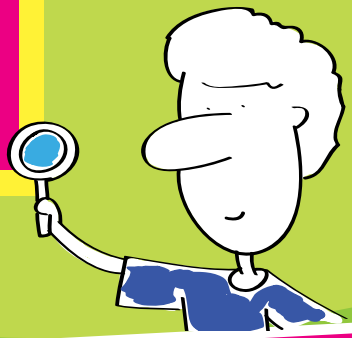
Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera de 2015.
Nota: los porcentajes suman más del 100% dado que los entrevistados pudieron elegir más de una opción.

¿A quién están destinados los microcréditos?

Están dirigidos a personas de bajos ingresos, los cuales no han podido acceder a los financiamientos que otorga la banca tradicional (Bancos). Comúnmente son trabajadores independientes y/o emprendedores.



Clasificación de los microcréditos



Microcrédito Individual

Es un financiamiento otorgado a una persona para actividades productivas (que sea propietaria de una micro o pequeña empresa). Por lo regular requiere la presentación de avales o una garantía prendaria, ya sea la escritura de la casa, el carro o algún otro. El objetivo de un crédito individual es potenciar la capacidad de la microempresa para desarrollar un negocio.

Este tipo de créditos generalmente se destina para capital de trabajo, compra de activo fijo, adecuaciones de local, entre otros.

Usualmente el microcrédito está relacionado con un esfuerzo de ahorro por parte de los acreditados, lo que les facilitará más adelante acceder a créditos mayores.

Microcrédito Grupal o Solidario

Es aquél dirigido a personas que, al no contar con garantías propias, pueden formar grupos de cinco o más personas de la misma comunidad para responder en conjunto por el crédito. Algunas de sus características son:

1. Las personas del grupo deben conocerse entre sí y tenerse confianza.

2. Se otorga un préstamo individual a cada uno de los que conforman el grupo. No necesariamente realizan la misma actividad.

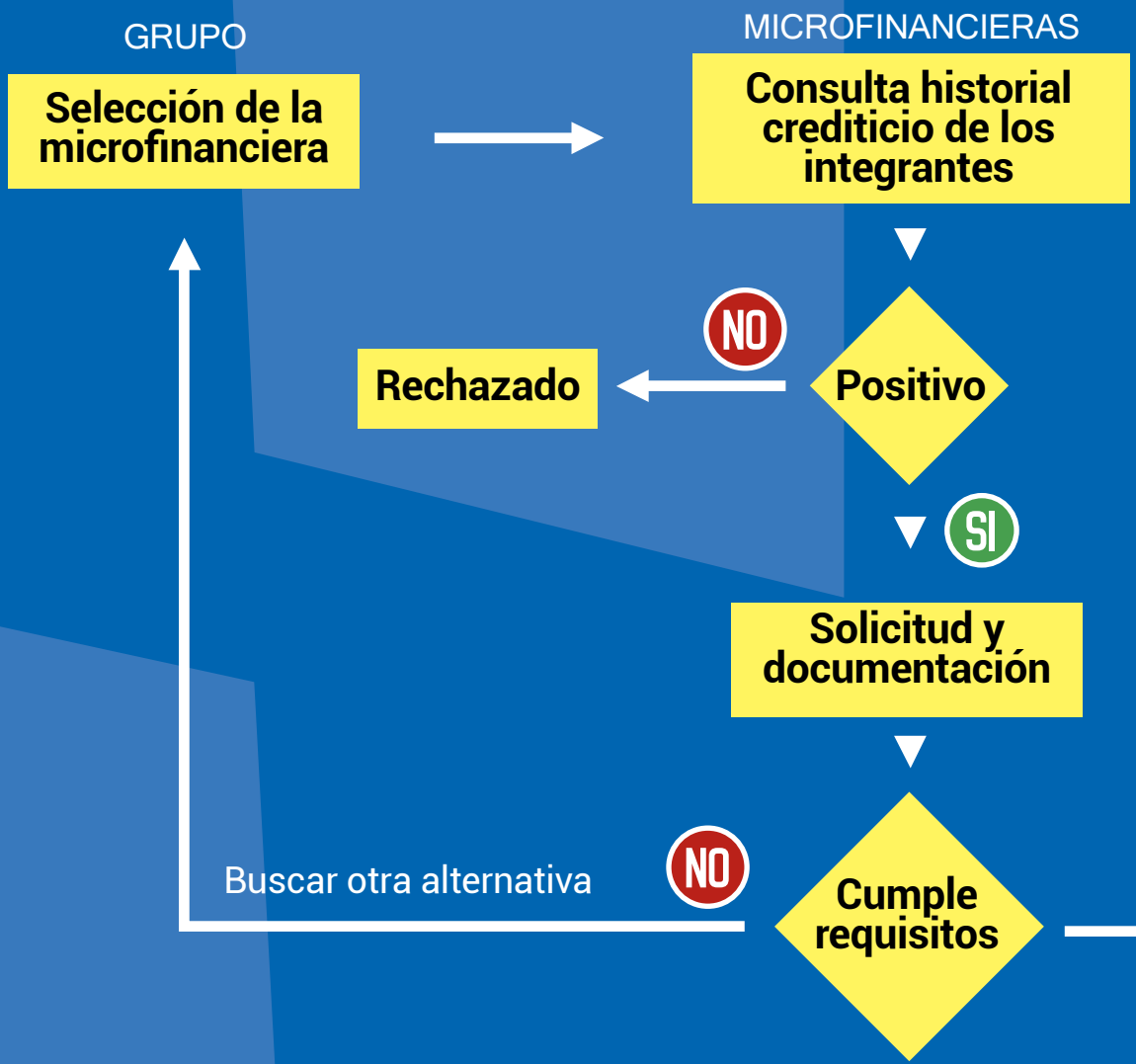
3. Los pagos individuales se realizan regularmente de forma semanal, quincenal o mensual. El grupo se reúne para juntar el pago.

4. Si uno de los integrantes no cumple, el grupo se hace responsable del pago, es decir, la garantía es solidaria.

5. En caso de que alguno de los integrantes incumpla con un pago, todos los miembros del mismo, serán reportados con una nota negativa ante Buró de Crédito.

Nota: Las tasas de este tipo de productos pueden ser elevadas, pero usualmente pueden ser la única opción para este sector de la población, porque se ajustan a su nivel de ingreso y capacidad de pago.

Procedimiento para acceder a un Microcrédito Grupal o Solidario



Elaborado por Condusef con información de Nacional Financiera.
Nota: El historial crediticio se consulta en las Sociedades de Información Crediticia (SIC).

Visita a los micronegocios

Análisis de expediente de crédito individual y del grupo

Aceptado*

NO

Rechazado

SI

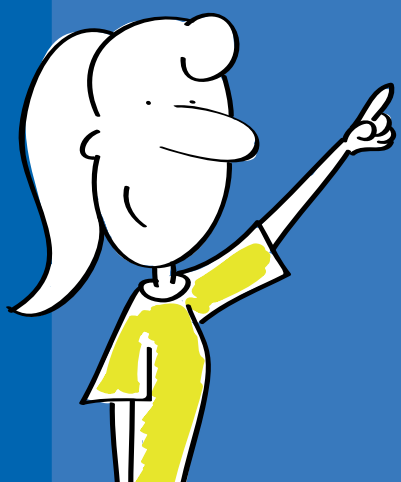
Formalización del crédito

Uso del crédito

Seguimiento y recuperación personalizada del crédito

FIN

SI



*Puede haber la necesidad de aperturar una cuenta de ahorro.

Tipos de microcréditos que se otorgan

Capital de Trabajo. Para invertir en activos a corto plazo (efectivo, cuentas por cobrar e inventarios).

Para inversiones. Para activos fijos, como maquinaria y equipo, mobiliario, etc.



Requisitos

- **Contar con un negocio propio.**

- **Documentación:**
  - **Personales del solicitante:** Identificación oficial, comprobante de domicilio, y otros exigidos por cada institución financiera (También se aplican al aval, en caso de microcrédito individual).
  - **Documentos del negocio.**
  - **Documentos de la vivienda.**
  - **Documentos de la garantía** (en caso de microcrédito individual).

- **Un teléfono fijo**, o dar como referencia uno para recados (en caso de microcrédito individual).



- **Formar un grupo solidario de cinco o más personas**, según la microfinanciera (en caso de microcrédito grupal).

- **Referencias positivas en las SIC (Burós de Crédito).**

¿Has escuchado del Buró de Crédito?

Para otorgar un microcrédito, las microfinancieras requieren la autorización del solicitante para consultar su comportamiento crediticio. Para conocer la información registrada en las SIC (Burós de Crédito) se solicita el reporte de crédito especial.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC), que conocemos como Buró de Crédito y Círculo de Crédito, son las encargadas de recopilar y administrar información relativa a la forma en que pagas y manejas tus adeudos comerciales, bancarios o cualquier otro crédito, así como la puntualidad con la que realizas tus pagos. Este registro se entrega, previa autorización tuya, a las empresas que otorgan créditos como bancos, hipotecarias, tiendas departamentales, empresas de financiamiento automotriz, para que conozcan tu historial de pago y decidan si te dan o no un crédito.

También influye el comportamiento de pago de algunos servicios, tales como teléfono, tv de paga, entre otros.



Si la institución llega a negar el crédito, puede ser porque se tiene un historial crediticio negativo, por ello es recomendable que tú mismo revises tu historial crediticio, antes de solicitar un crédito.

Es importante considerar que si se paga puntualmente el microcrédito solicitado, el historial será positivo y se tendrá la posibilidad de conseguir futuros créditos con mejores condiciones. Para obtener el Reporte Especial de Crédito, se puede ingresar a las páginas:

1. **http://www.burodecredito.com.mx/**
2. **https://www.circulodecredito.com.mx/**

Cada 12 meses puedes obtener un reporte de crédito especial sin costo.

Nota: Los reportes adicionales tienen costo y dependiendo el medio, pueden tener gastos de envío.

Sanas prácticas en microcréditos



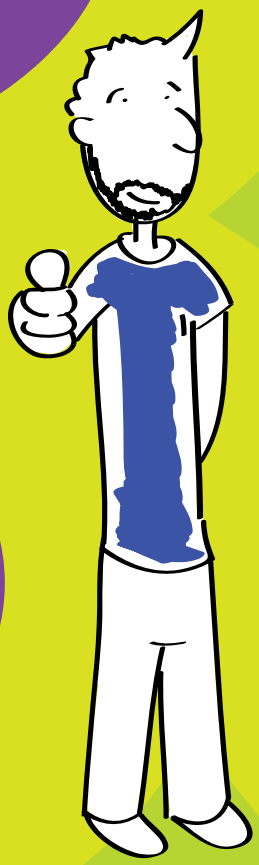


La CONDUSEF firmó un convenio de colaboración con el Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM) para incentivar mejores prácticas en el otorgamiento del microcrédito y que las instituciones mejoren su modelo de operación, en apego a principios éticos, de honradez, respeto y transparencia a fin de salvaguardar la integridad y dignidad de los usuarios.

Los Lineamientos contemplan acciones para:

Usuario de microcréditos: en los lineamientos se dan a conocer los derechos de los Usuarios y los compromisos que tienen las Instituciones Financieras, así como sus Ejecutivos y Promotores con éstos.

Promotor del Microcrédito: la obligación como Promotor de la institución es actuar con honradez, compromiso y responsabilidad para que el microcrédito otorgado se convierta en una verdadera palanca de prosperidad para los Clientes.



Un Promotor debe contemplar las siguientes acciones:

1. Identificarse con su clientela.

2. Brindarles información veraz, completa y confiable.

3. Actuar con honradez y vocación de servicio.

4. Explicar todos los detalles del producto: tasas de interés, comisiones, beneficios, etc.

5. Considerar la capacidad de pago de las personas.

6. Al cobrar, respetar la dignidad de las personas.

Asimismo, deberá evitar:



1. Sobreendeudar al Cliente por una comisión a su favor.

2. Usar listas obtenidas de manera ilegal para ventas masivas.

3. Engañar o inducir al error al Cliente.

4. Modificar o alterar documentos de las solicitudes de créditos.

5. Pedir dinero para tramitar solicitudes de crédito.

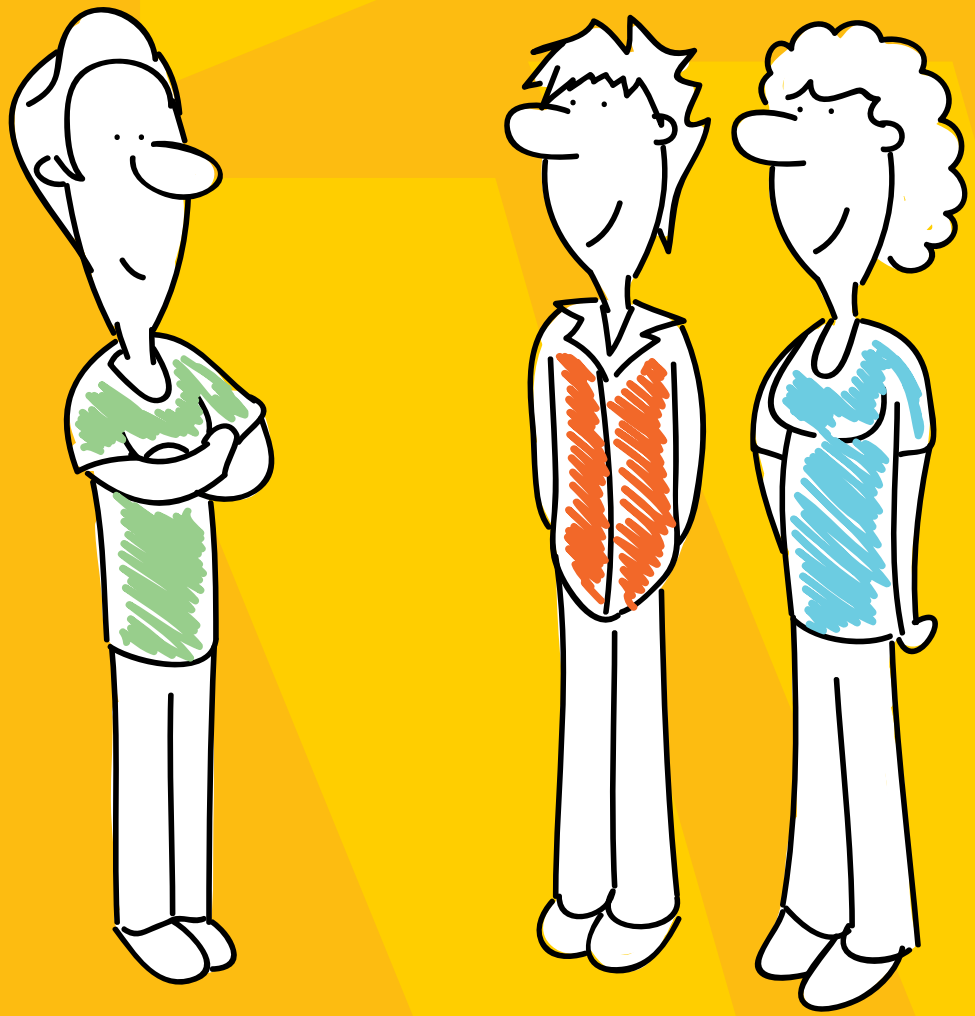
6. Ofender con groserías e improperios a los deudores.

Recomendaciones



1 Conocer tu capacidad de pago y la de tu negocio.

2 Infórmate sobre los términos y condiciones del microcrédito: individual o grupal.





3 Aclara todas tus dudas con la entidad financiera.

Asimismo, señala para qué se va a usar el microcrédito, pues los plazos, tasa de interés y otras condiciones están en función a ello.

4 Infórmate sobre los costos y beneficios adicionales que incluye, por ejemplo, los microseguros.



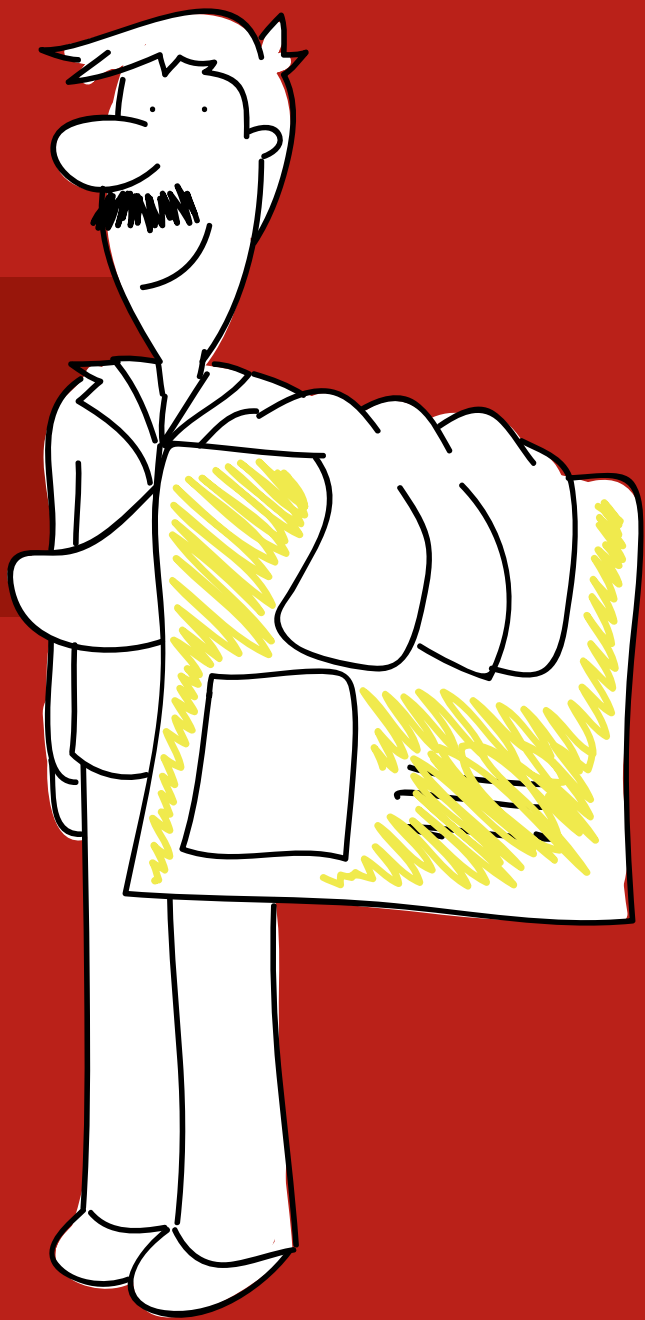


5 Pide el teléfono de la microfinanciera para realizar consultas o aclaraciones.

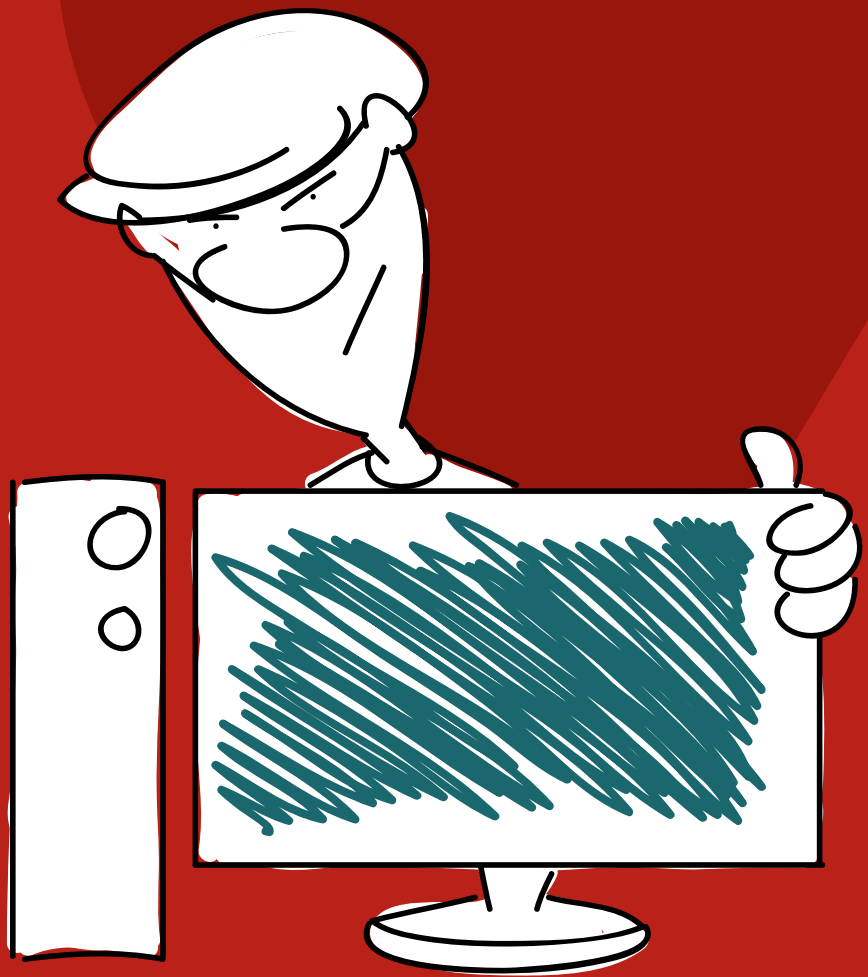
6 No firmes en caso de que no estés conforme con el contrato, o no te quede claro algo.



7 Verifica la identidad y el registro legítimo del otorgante de crédito.



8 Recuerda estar alerta y evitar el robo de identidad y fraudes electrónicos.



Si tienes alguna duda, acércate a la Condusef.

Comunícate al:

01 800 999 80 80

53 400 999

También estamos cerca de ti por internet y redes sociales:

www.gob.mx/condusef

@CondusefMX

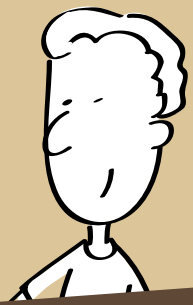
/condusefoficial

Material elaborado por



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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

MICROSEGUROS

¡No te quedes sin seguro!









SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

MICROSEGUROS

¡No te quedes sin seguro!

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿Qué son los MICROSEGUROS ?



Son seguros de bajo costo diseñados para que las personas que no cuentan con los ingresos suficientes para contratar un seguro de mayor cobertura, puedan tomar el beneficio de contar con este tipo de “escudo” financiero.

¿Por qué contratar un seguro?



Te cubre económicamente frente a situaciones inesperadas (accidente, enfermedad, fallecimiento, etc.)

Te facilita el salvaguardar tu bienestar y el de tu familia.



Se puede contratar fácilmente y pagar en parcialidades.

Siempre resulta más barato contratar un seguro que enfrentar una contingencia sin protección alguna.

Tipos de Microseguros

Los Microseguros que se ofrecen actualmente son:

- Seguro de vida.
- Seguro de daños.
- Seguro de accidentes y enfermedades.

Hay Microseguros sobre:

- Seguro de Pensiones.
- Seguro de Crédito.
- Seguro de Crédito a la Vivienda.
- Seguro de Garantía Financiera.
- Seguro de Caución.



Microseguro de Repatriación

Es un seguro de vida que garantiza que los restos de un migrante regresen a su comunidad de origen en caso de fallecimiento.

Características

- Se ofrecen a migrantes que viven en Estados Unidos o Canadá.
- Se contratan en México.
- Aseguran la vida del migrante y en ocasiones la de su beneficiario.
- Cubren la muerte natural y por accidente de los asegurados.

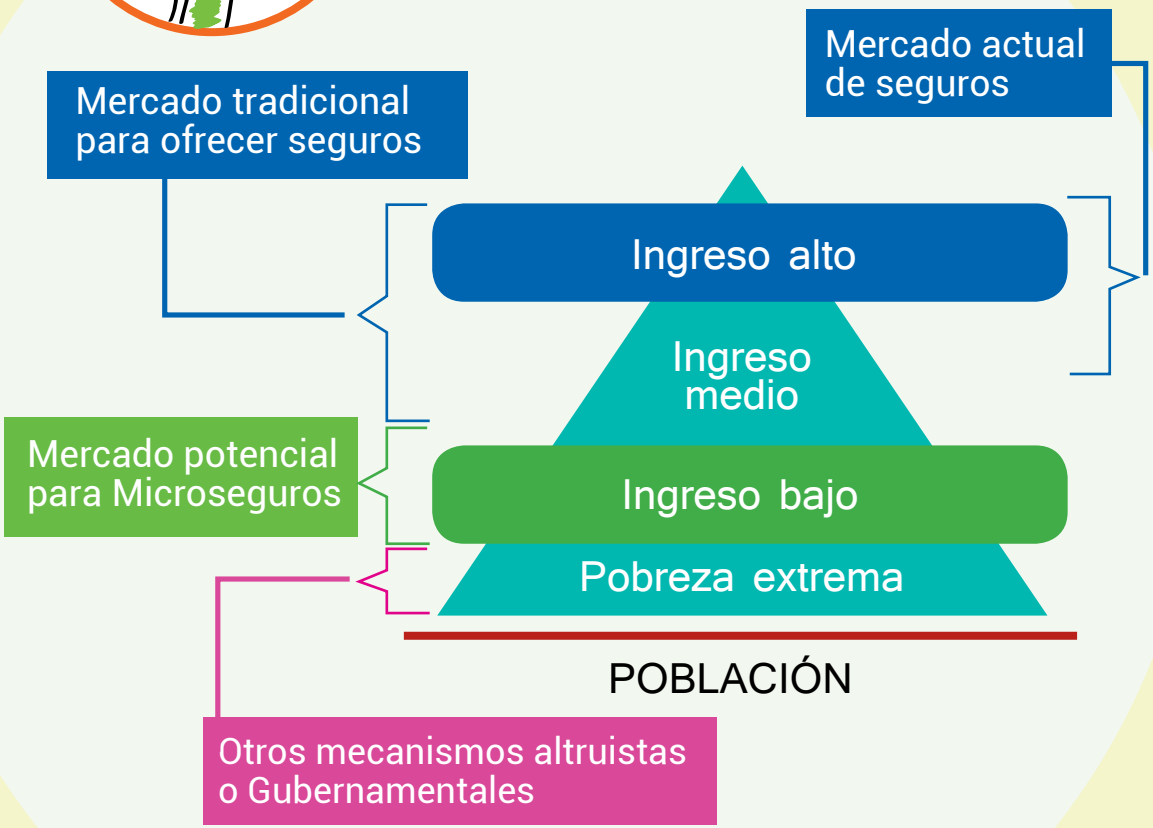
Los servicios que se ofrecen generalmente son:

- Embalsamiento.
- Ataúd.
- Trámites consulares (de sanidad y aduanas).
- Transportación aérea al país de origen.
- Transportación terrestre hasta el domicilio indicado por el contratante.



¿A quiénes van dirigidos los Microseguros en México?





Fuente: CONAC-AMA, Microseguros de Personas.



¿Sabías que el

85%

de las coberturas de Microseguros en América Latina y el Caribe se concentran en productos de vida y accidentes?

Fuente: Panorama del microseguro en América Latina y el Caribe - 2014.

¿Cuáles son las características de los Microseguros?

Puede ser contratado por cualquier persona.



Es accesible para personas de bajos recursos.

La duración del seguro es generalmente anual.

Tiene una suma asegurada y pagos pequeños (semanales, quincenales, mensuales).

Se consigue en microfinancieras, programas de asistencia social, corresponsales y cajas de ahorro, entre otros.

No hay ninguna participación del asegurado o sus beneficiarios en el costo del siniestro como deducible, coaseguro o copago.

La contratación es inmediata.

Al adquirirlo se entrega un contrato de adhesión, el cual tiene que ser fácil de entender.



No se requiere de examen médico para su contratación.

¿Quiénes pueden ofrecer Microseguros?

Aseguradoras, Bancos, Corresponsales Bancarios, Cajas de Ahorro, Sofomes y Microfinancieras, entre otros, por cuenta de las Aseguradoras.

Agentes de seguros y cualquier persona física o moral que reciba la capacitación impartida por la aseguradora.



Límites de suma asegurada

Seguros individuales:

Hasta 4 veces el Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal anualizado.

Seguros grupales

Hasta 3 veces el Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal elevado al año por integrante.

Límite de prima

Para daños:

La prima mensual correspondiente al riesgo asegurado no será mayor a 1.5 días del Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal.

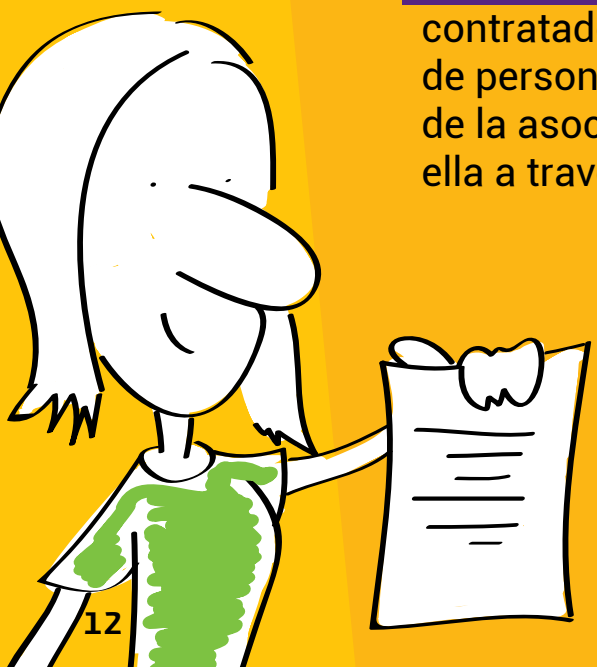
Recuerda que el costo de la prima está en función de la Suma asegurada, edad, entre otros factores.

Contratación del seguro

Cuando contrates tu seguro te darán:

Póliza: En caso de que el seguro sea contratado individualmente o

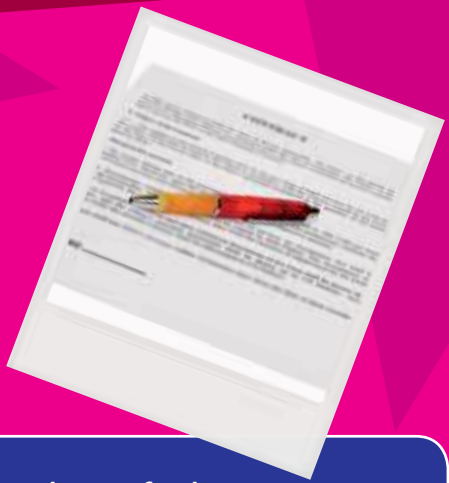
Certificado: En caso de que el seguro sea contratado por un grupo o colectividad de personas, la póliza estará a nombre de la asociación y tú formarás parte de ella a través de un certificado.



Cualquiera de estos dos documentos es oficial y te brinda protección de la misma manera.

¿Qué deberá contener tu póliza o certificado?

Entre otros:



- Nombre, teléfono, domicilio y página *web* de la institución de seguros.
- Nombre y fecha de nacimiento del asegurado.
- Suma asegurada.
- Número y fecha de inicio de vigencia de la póliza o del certificado.
- Forma y fechas de pago de la prima.

- Detalle de lo que cubre el seguro y lo que no cubre (Exclusiones).

- Nombre de los beneficiarios y el porcentaje de suma asegurada para cada uno de ellos.

- Procedimiento para presentar una reclamación, así como para el pago de la indemnización.

- Sello de la aseguradora que la emite y firma del asegurado.





La póliza o el certificado individual deberá tener una redacción clara, precisa y sencilla evitando el uso de términos especializados.

Beneficiarios del seguro

Puede ser:

Cualquier persona física o moral,por ejemplo: hijos, cónyuge, familiares, amigos, entre otros.



Evita designar a menores de edad como beneficiarios o designar a una persona para que les entregue el dinero, si lo haces, la persona sólo tendrá la obligación moral de entregar el dinero, por lo que pudiera no hacerlo.

¿Sospechas que eres beneficiario de algún seguro de vida?



Con el servicio de "SIAB-Vida" puedes saberlo, acude a Condusef con los siguientes documentos:

- Copia de identificación oficial del solicitante.
- Copia de acta de defunción del fallecido.
- Carta poder en caso de que el trámite se realice a través de un apoderado o representante legal.
- Si el beneficiario es menor de edad, el padre, madre o tutor deberá presentar copia del acta de nacimiento.

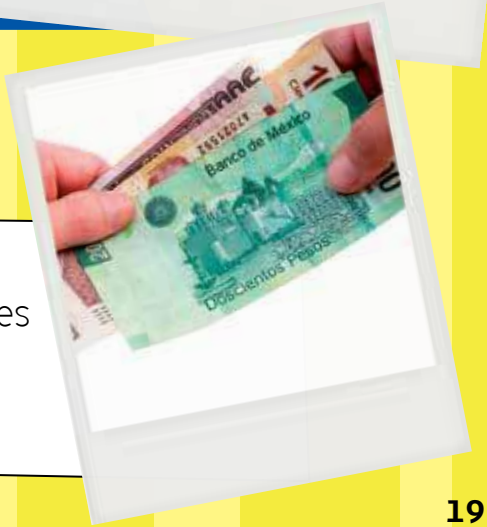


CONDUSEF dará respuesta en un plazo de 30 días hábiles siguientes a la fecha en la que se presentó la solicitud. Para mayor información consulta nuestra página www.gob.mx/condusef o llama al 01 800 999 80 80.

¿Cómo cobrar tu Microseguro en caso de necesitarlo?

- Presentar comprobante de pago de las primas, póliza sellada y firmada por el asegurado.
- Documentos que acrediten el fallecimiento o siniestro del bien o persona.
- Identificaciones que acrediten al beneficiario (acta de nacimiento, identificación oficial, de un tutor, en caso de ser menor de edad).





Recuerda que el pago del seguro no deberá rebasar los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación ante la aseguradora.

¡No te preocupes! Si perdiste algún documento también puedes realizar el procedimiento para el cobro de la indemnización, ¡acércate a tu aseguradora para saber los requisitos!



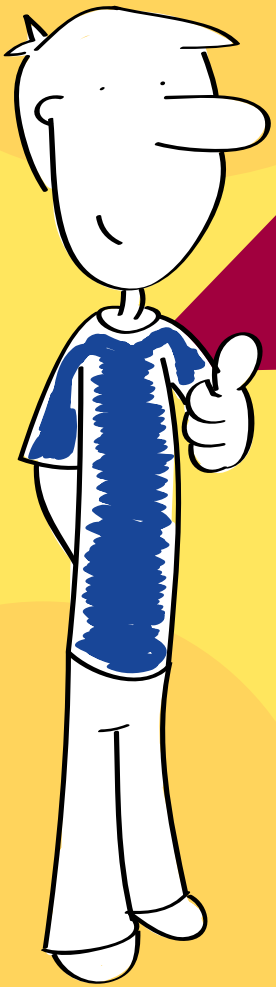
¿Se puede cancelar el seguro?



El seguro sólo se podrá cancelar en dos situaciones:

- Por aviso del asegurado con treinta días naturales de anticipación.
- Por falta de pago de la prima.

El 7.9% de la población en América Latina y el Caribe, está cubierta por los Microseguros



México ocupa el primer lugar, con 15% de la población asegurada por Microseguros.

Porcentaje de población cubierta por Microseguros

- >12.5%
- 10.1%-12.5%
- 7.6%-10%



Fuente: Panorama del microseguro en América Latina y el Caribe - 2014.

¿Qué puedo hacer si tengo un problema con mi aseguradora?

• Acude a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Institución de Seguros o

• Acude a Condusef. Para ubicar la delegación más cercana a tu domicilio consulta www.gob.mx/condusef o llama al 01 800 999 80 80.







Consejos para contratar un Microseguro

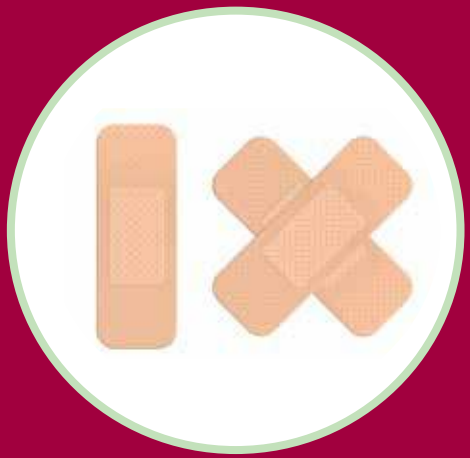
Verifica que la institución esté debidamente registrada en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) de Condusef: http://portal.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp o bien, comunícate al teléfono 01 800 999 80 80.





Lee cuidadosamente o pide que te expliquen las condiciones del seguro antes de contratarlo.

Revisa distintas opciones, no sólo consideres el costo, también lo que te cubre el seguro.





Designa a tus beneficiarios en forma clara y precisa para evitar cualquier problema al momento de cobrar el seguro (indemnización).

Revisa en tu contrato que sean correctos: la suma asegurada solicitada, el número de pagos a realizar, el monto de los pagos, tu nombre, domicilio, edad, nombre de los beneficiarios, así como el porcentaje de la Suma asegurada que designaste para cada uno de ellos.





Pregunta al asesor cualquier duda que tengas sobre el seguro.



Es importante que informes a tu familia sobre la existencia de tu seguro, sus características y el lugar en donde guardas tu póliza.

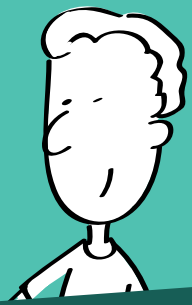
El folleto *MICROSEGUROS. ¡No te quedes sin seguro!*
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 13,500 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store

Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

PRESUPUESTO

Toma el control de tu dinero



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

PRESUPUESTO

Toma el control de tu dinero



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

PRESUPUESTO

Es un registro previo y detallado por escrito de tus ingresos y gastos en un plazo determinado.





Un presupuesto debe ser realista, ya que es necesario seguirlo estrictamente.

¿Para qué sirve un presupuesto?

1



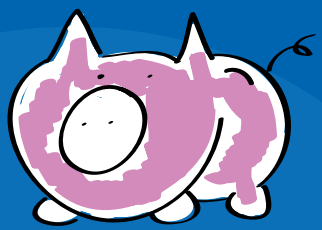
Tener un control de tus gastos.

2



Identificar gastos innecesarios.

3



Conocer tus posibilidades de ahorro para lograr tus objetivos.

4



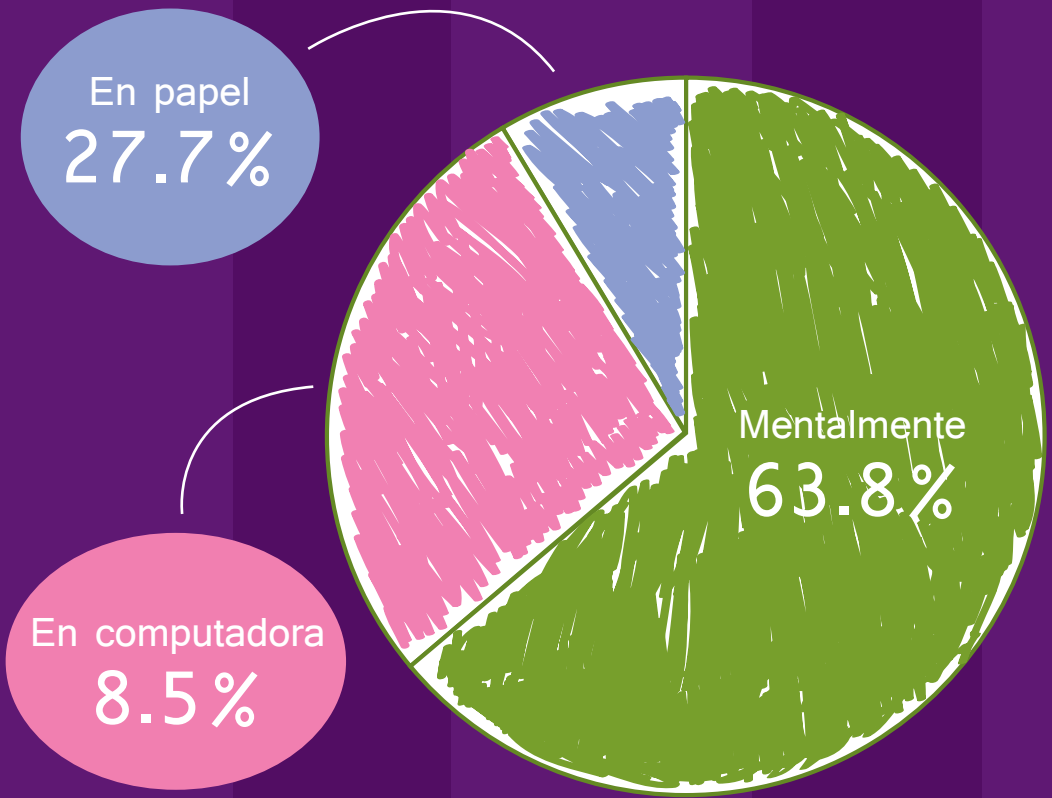
Saber tu capacidad de pago para evitar contraer deudas que no puedas pagar.

¿Llevas un registro puntual de tus ingresos y gastos?

Sí
27.8 millones

NO
48.3 millones

De los que llevan un registro, lo hacen de la siguiente manera:



Información obtenida de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, INEGI, CNBV, 2015.

Para realizar tu presupuesto necesitas identificar:

Ingresos

Tus **ingresos fijos** son aquellos que percibes regularmente, por ejemplo: el salario que recibes cada quincena o una pensión, si estás retirado.



Puede darse el caso de que los ingresos por tu trabajo no siempre sean los mismos, a éstos les llamamos **ingresos variables**, por ejemplo: un taxista percibe ingresos derivados de sus viajes y no siempre es la misma cantidad.

A la hora de registrar este tipo de ingresos en tu presupuesto es mejor suponer que éstos van a ser más bajos de lo que pueden llegar a ser. Es mejor que te sobre y no que falte.

Gastos



Una vez que conozcas la cantidad total de ingresos que tienes, sabrás cuál es el tope de tu presupuesto, es decir, la cantidad límite que tienes para destinar a estos renglones:

Gastos necesarios (renta, comida, transporte, entre otros).

Pago de deudas.

Otros gastos (cine, restaurantes, diversiones).

Ahorro.

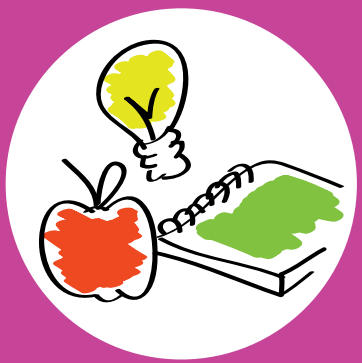


Contempla aquí —a manera de apartados— las cantidades suficientes para alcanzar tus metas.

Hay gastos fijos y variables ¡Aprende a identificarlos!

Los **gastos fijos** son aquellos que se consideran necesarios, por ejemplo: alimentación, transporte, luz, gas, renta, entre otros.

Algunos de estos gastos no se pueden eliminar pero sí recortar, por ejemplo: utilizar menos luz y gas, no desperdiciar el agua, entre otros. Son formas en las que puedes ahorrar.



Los **gastos variables** son aquellos que cambian de acuerdo con los gustos y actividades de cada persona, por ejemplo: la ropa y calzado de moda, comidas fuera de casa, visitas al cine.

Muchos de estos gastos son innecesarios, incluso podemos evitarlos.



Una vez que tengas tu presupuesto, para seguirlo correctamente registra diariamente tus gastos



Clasifica tus gastos para identificar y facilitar su registro







- Gasolina.
- Servicios.
- Estacionamiento.
- Tenencia.
- Verificación.
- Seguro.

- Renta/hipoteca.
- Gas.
- Luz.
- Agua.
- Teléfono.
- Mantenimiento.

- Alimentos (carne, frutas, verduras, entre otros).
- Artículos para la limpieza del hogar.
- Artículos para la higiene personal.

Registra aquellos ingresos y gastos que se presentan en cierta fecha del año, por ejemplo: el aguinaldo, el predial, los útiles escolares y los regalos de cumpleaños, ropa y calzado.

También contempla los gastos que se presentan cada determinado tiempo, como los cortes de cabello y consultas al dentista.

Anota en un calendario tus ingresos y gastos. Consúltalo cuando hagas tu presupuesto para no perderlos de vista.



Saca tus cuentas

A la suma de tus ingresos, réstale tus gastos ¿qué resultado obtuviste?



Tus ingresos son menores que tus gastos: estás en problemas. Vives de pedir prestado para cubrir tus gastos.



Tienes finanzas equilibradas; no obstante cualquier imprevisto puede desbalancearte.

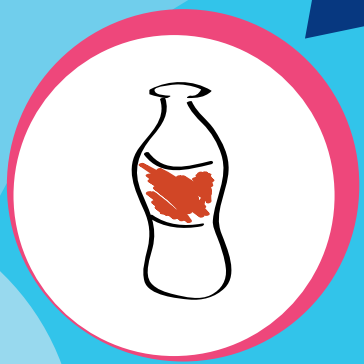


Tus ingresos son mayores que tus gastos: éste es el escenario ideal. Tienes la oportunidad de ahorrar, así como hacer frente a imprevistos y lograr tus metas.

Que tu dinero no se fugue

No puedes negar que gastas en cosas que no necesitas. Aunque parezcan pequeñas, se pueden convertir en una fuga para tus finanzas personales. A estos desembolsos los conocemos como **gastos hormiga**. Debes registrarlos, de ser posible disminuirlos e incluso eliminarlos.





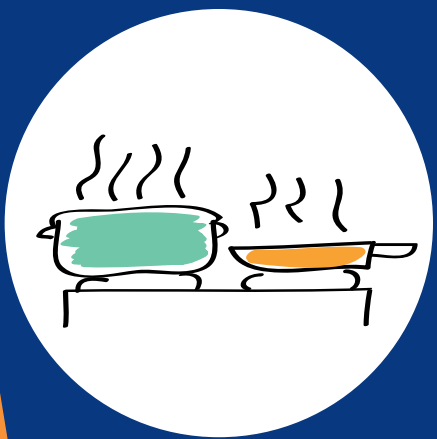
Con lo que ahorres te llevarás una sorpresa.





Busca oportunidades de ahorro

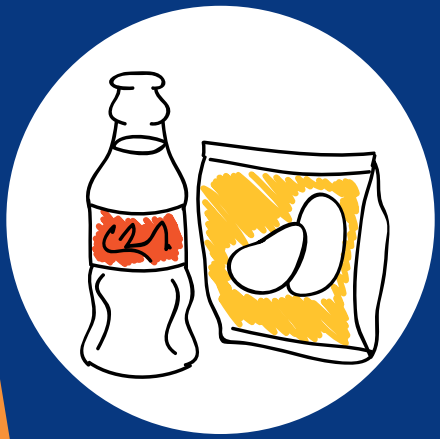
Consigue que tus gastos sean menores a tus ingresos; esto te permitirá alcanzar tus metas. Algunos consejos para lograrlo:



Disminuye las comidas fuera de casa. Prepara tus propios alimentos para llevarlos a la escuela u oficina.

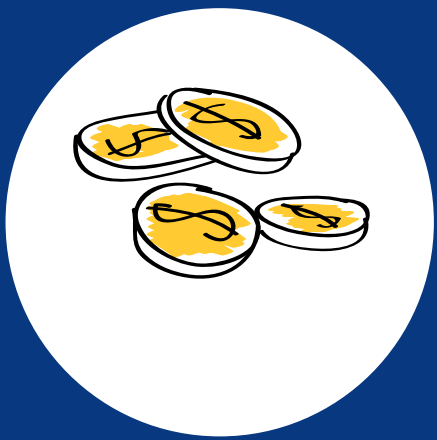
No pagues por actividades que puedes hacer tú mismo, como bolear tus zapatos o limpiar tu casa.





Modera tus consumos: el cigarro, las bebidas alcohólicas, refrescos o dulces no son buenas para tu salud ni tus finanzas.

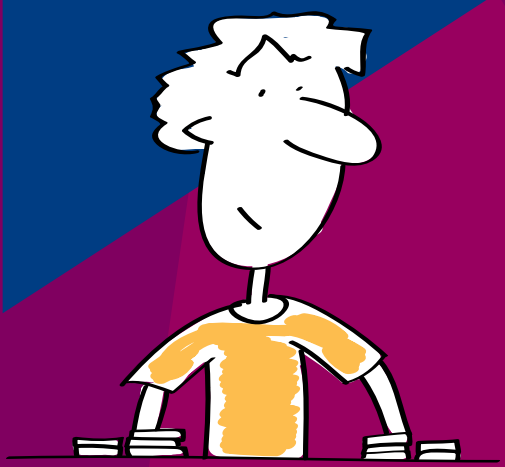
Recórtale a las propinas, de poquito en poquito se convierten en una fuga para tu bolsillo.



No mezcles

Si tienes un negocio propio (una tienda, una estética o tienes un taxi), separa tus cuentas personales de las de éste.

Garantiza la operación de tu negocio y un sueldo razonable para ti, recuerda: el negocio no es tu caja chica.



Ingresos del negocio



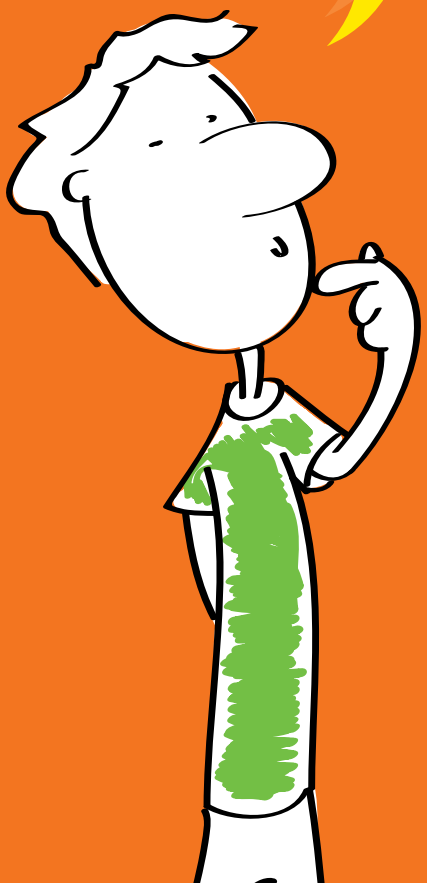
Gastos personales



Hay decisiones que involucran a

tu bolsillo,

las cuales se facilitan con un presupuesto adecuado y que sirven para lograr tus metas:



- Tener un hijo
- Iniciar un negocio
- Casarte
- Comprar casa
- Estudiar

Establece metas

1. Registra.
Escribe todas las cosas que deseas alcanzar, por ejemplo: irte de vacaciones, comprar una computadora, tener una casa propia, emprender un negocio, dejar de trabajar a temprana edad con seguridad económica, etcétera.



2. Cuantifica.
Investiga y calcula, en dinero, cada objetivo que pretendes alcanzar.





3. Prioriza.
Ordena tus metas según su importancia y el tiempo, esto te servirá para tener claro en qué debes enfocarte más.



Una meta debe ser

Medible



Relevante



Clara

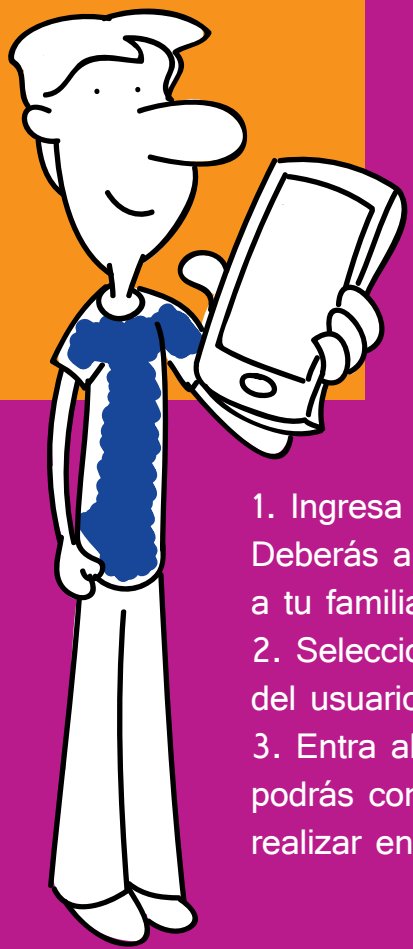


Realista



Borra de tu lista aquellos “sueños guajiros” como ganar la lotería o viajar a la luna. Piensa en futuros logros que, con disciplina, se pueden hacer realidad.

Aplícate



Llevar el control de tu dinero desde tus dispositivos móviles, ya es posible. Con nuestra aplicación *Presupuesto familiar* registra tus ingresos y gastos de manera puntual y sencilla.

¡Conócela!

1. Ingresa a la aplicación y captura tus datos. Deberás anotar mínimo un usuario y puedes registrar a tu familia.
2. Selecciona el año a presupuestar y toca el nombre del usuario para acceder al menú principal.
3. Entra al menú principal de la aplicación, donde podrás conocer todas las acciones que puedes realizar en esta aplicación



Lleva un registro de tus ingresos mensuales.



Anota todos los gastos que realizas. Mediante la función Fecha de pago, establece un recordatorio del día en que debes liquidar tu adeudo.



Mantén un control de tus tarjetas de débito y crédito.



Registra tus compras, y si son a meses sin intereses apunta cuando inició, el plazo que tienes para liquidarla y en cuántos pagos debes hacerlo, así la aplicación te notificará cuando debes abonar a tu deuda.



Conoce cuánto tiempo te llevará cumplir tus metas de ahorro.



Distribuye mensualmente tus ingresos y gastos, así sabrás si tienes alguna fuga de dinero.



Compara tus gastos, déficit y ahorro que tienes durante un mes.



Lleva un control de los usuarios que tengas registrados en la aplicación.



Condusef te proporciona consejos para tener un mejor manejo de tu dinero.



A través de sencillos pasos aprende cómo utilizar todas las herramientas de la aplicación.

Descárgala a tu celular o dispositivo móvil, a través de las tiendas virtuales App Store y Google Play.

App Store

Google play

Llévalo por escrito

Haz el ejercicio y descubre cuánto y en qué estás gastando:

Ingresos mensuales	**$**	**Total de ingresos**
Ingresos fijos (salario)		
Ingresos variables (por trabajos adicionales)		
Gastos mensuales	**$**	**Total de gastos**
Gastos necesarios (comida, renta, agua, luz, entre otros)		
Pago de deudas		
Otros gastos (cine, restaurantes, diversiones)		
Ahorro	**$**	**Total de ahorro**

Para lograr mis metas debo:

Ligarlas directamente a un esfuerzo, ejemplo: “para juntar el enganche de mi auto, si dejo de fumar y tomar refrescos, lo haré más rápido” o “para comprar la computadora que necesito, puedo vender la que tengo y ahorrar lo que falta”.







Una vez que tienes orden y control en tus finanzas puedes establecer por escrito tus metas



¿Qué quieres lograr? (meta).

Su costo.

Los recursos que necesitas para hacerlo.

¿En cuánto tiempo? (plazo).

¿Cómo vas a convertir eso que quieres en una realidad?

Mitos sobre el presupuesto

Mito 1



Puedo llevar un registro mental de mis ingresos y gastos.

No.

El presupuesto debe ser por escrito. Registra tus cuentas en un cuaderno y así sabrás en qué estás usando tu dinero, si lo haces bien o corriges en algunos puntos.

Mito 2

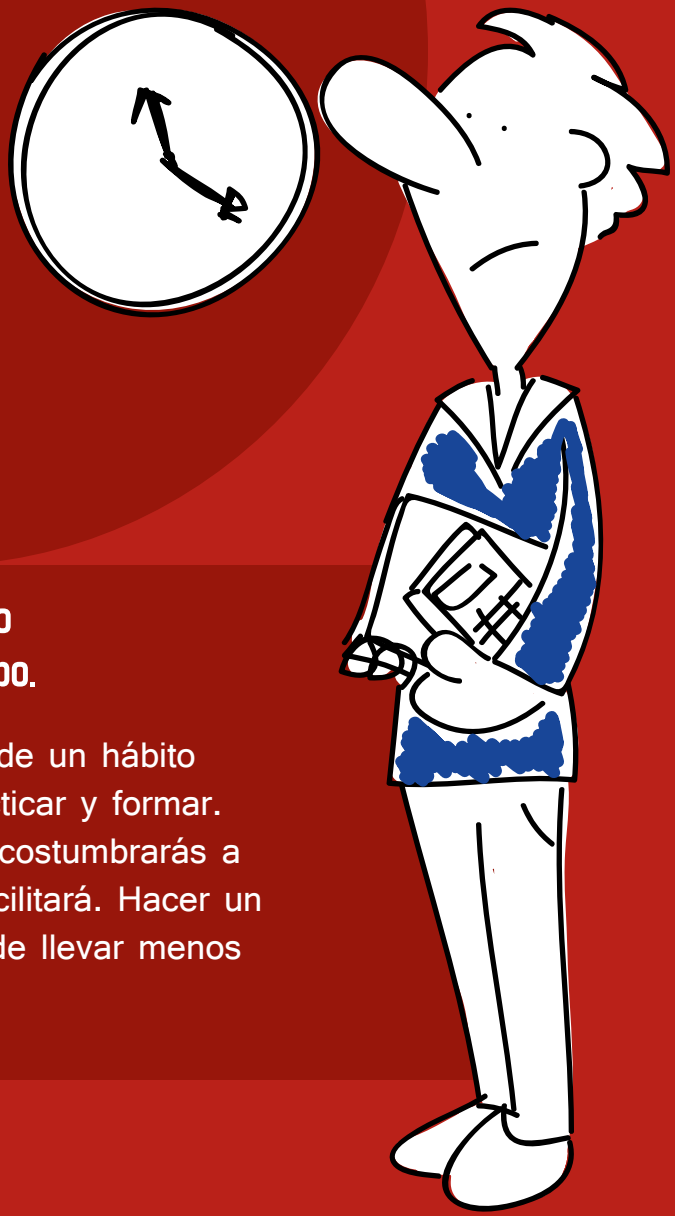
Mi presupuesto debe ser mensual.

Es el periodo más común para el pago de servicios (teléfono, renta, tarjeta de crédito), pero no es una regla, puedes hacerlo según la periodicidad con que recibas tus ingresos: semanal o quincenal, por ejemplo.





Mito 3



Hacer un presupuesto es difícil y quita tiempo.

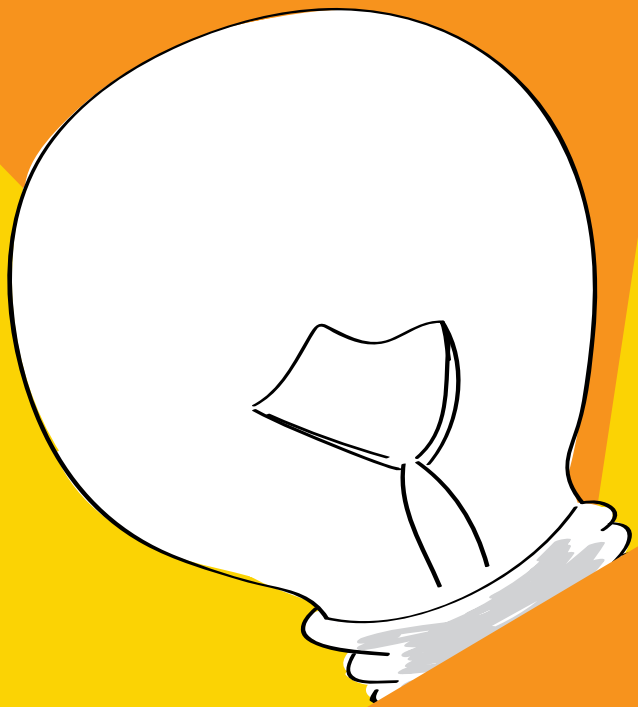
No es así, se trata de un hábito que tienes que practicar y formar. Al poco tiempo te acostumbrarás a realizarlo y se te facilitará. Hacer un presupuesto te puede llevar menos de una hora.

Mito 4

No puedo hacer un presupuesto porque mis ingresos varían.

Al contrario, si tus ingresos generalmente no son los mismos, es importante que hagas un presupuesto para que cuides en qué y cuánto gastas. Como consejo, es mejor que a la hora de registrar tus ingresos supongas que van a ser más bajos de lo que pueden llegar a ser.





Con un presupuesto bien planeado, podrás:

- Administrar mejor tus recursos.
- Concretar tus metas financieras.
- Facilitar el logro de tus metas, ahorrar, y en algún momento construir tu patrimonio y enfrentar imprevistos.

El folleto *PRESUPUESTO. Toma el control de tu dinero*
se terminó de imprimir en 2016, en los Talleres de Impresión de
Estampillas y Valores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
Czda. Legaria 662, Col. Irrigación, Miguel Hidalgo,
Ciudad de México, C.P. 11500
La edición consta de 13,500 ejemplares.

Material elaborado por

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

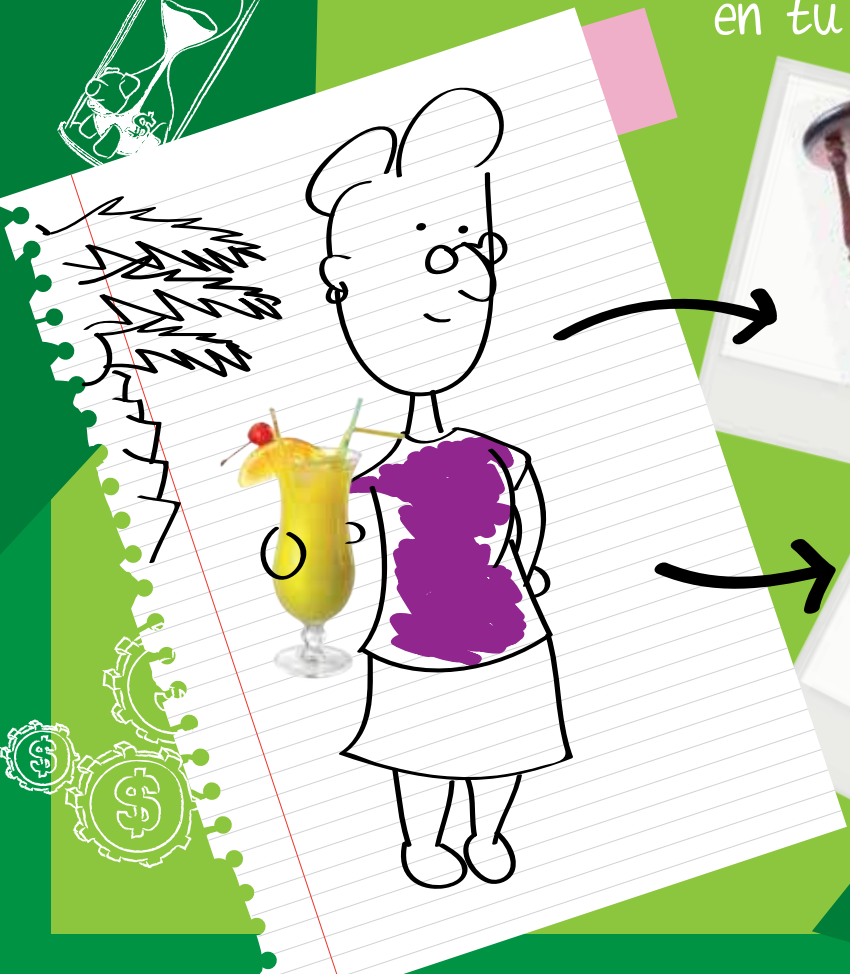
YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

RETIRO

¡Comienza a ahorrar en tu Afore, ya!







SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

RETIRO

¡Comienza a ahorrar en tu Afore, ya!



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿QUÉ ES EL RETIRO?

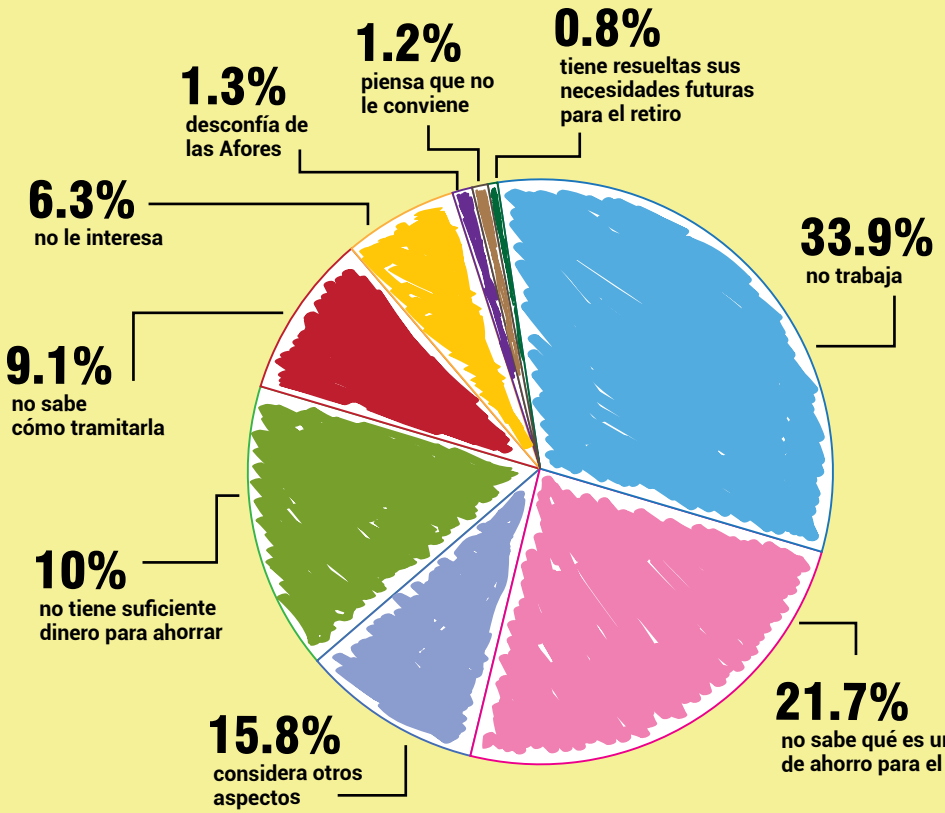
Es la etapa de la vida en la que dejas de trabajar.



Lo ideal es que, para ese entonces, tengas ahorros suficientes o una pensión para vivir tranquilo.

¿Sabías que sólo el 41.2% de 76.2 millones de adultos en México tienen una cuenta de ahorro para el retiro?

De los casi 40 millones de mexicanos que no tienen una cuenta de ahorro para el retiro, es porque:



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, INEGI y CNBV, 2015.

¿Has pensado de qué vas a vivir cuando te retires?

Quizá ahora ves lejano ese momento, pero debes saber que las decisiones que tomes hoy serán determinantes para tener una buena calidad de vida en tu futuro.

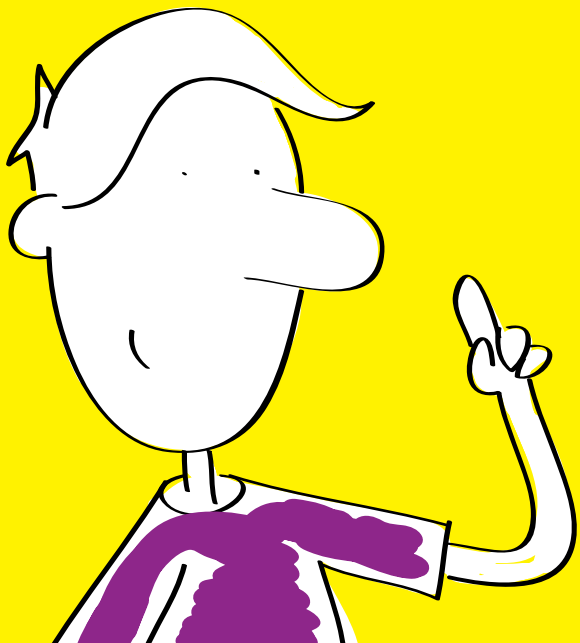


¿Cómo construyes ese futuro?

Una forma de garantizar que contarás con los recursos necesarios cuando llegue tu retiro es la pensión, la cual es el resultado del ahorro realizado durante toda tu vida laboral.

Es una prestación económica que reciben los trabajadores cuando se retiran.

Los recursos son administrados por las Afore (Administradoras de Fondo para el Retiro).



Si no estás afiliado al IMSS o al ISSSTE puedes contratar un plan personal de retiro con una aseguradora o abrir una cuenta individual de ahorro para el retiro en la Afore de tu preferencia.

¿Qué son las Afore?



Son instituciones que resguardan, administran e invierten los recursos que aportan por Ley: el Gobierno Federal, tu patrón y tú; y que servirán para el pago de tu pensión.

Si eres trabajador **independiente** puedes acercarte a una Afore y abrir tu cuenta individual de ahorro para el retiro. Conoce cuáles ofrecen este beneficio, visita www.gob.mx/consar

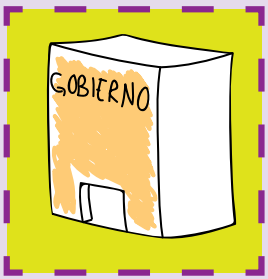
Las Afore administran tus ahorros para el retiro a través de una **cuenta individual**, donde se acumulan las aportaciones bimestrales que, con base en tu salario mensual, realizan:



– – Tú



– – Tu patrón



– – El gobierno

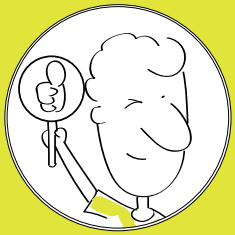
La cuenta individual es sólo tuya, así como el dinero que hay en ella.

Si eres un trabajador no asalariado puedes solicitar tu incorporación al régimen obligatorio, para que tú y tus beneficiarios tengan las prestaciones que otorga el IMSS, como son:

- Asistencia médica.
- Pensiones de invalidez y/o viudez o por vejez (a los 65 años de edad).

Aplica para trabajadores del ámbito urbano y rural.

¿Por qué debes ahorrar en una Afore?



1. Rendimientos competitivos.
2. Es sencillo abrir una cuenta y no tiene costo.
3. Tus ahorros están seguros.
4. Adicional a tus aportaciones regulares, puedes ahorrar voluntariamente la cantidad que desees.
5. Puedes hacer retiros parciales o totales de tus aportaciones voluntarias cada dos o seis meses, dependiendo de tu Afore.

Para elegir tu Afore, considera:



1

Rendimiento Neto, que te dice las ganancias reales que te ofrece cada Afore. Infórmate sobre cuál es la que mejor rendimiento proporciona a tu cuenta.

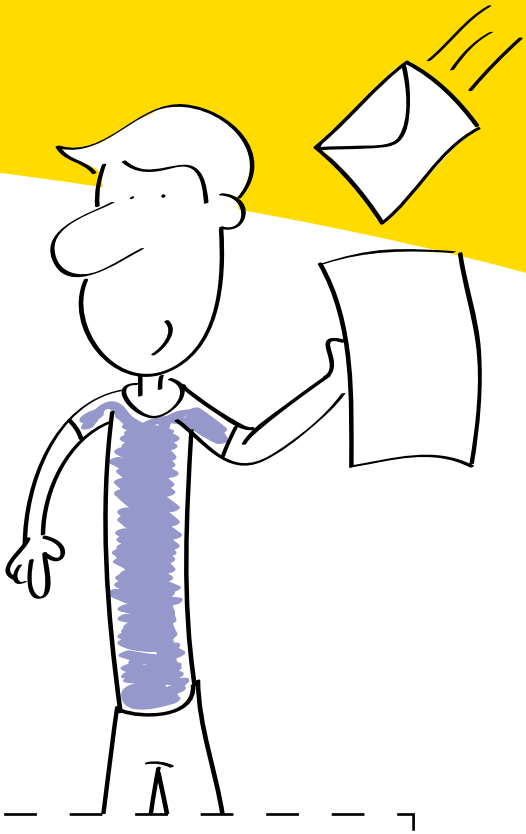
Siempre elige la que te dé un mayor **Rendimiento Neto**, pues de eso dependerá que recibas una mejor pensión en el futuro.

Rendimiento Neto = Rendimiento - Comisión*

***Cobro que realizan las Afore por administrar tu cuenta individual.**

2

Algunas Afore te ofrecen más servicios, por ejemplo: enviarte estados de cuenta adicionales, la posibilidad de consultar tu saldo por internet o realizar transferencias electrónicas a tu cuenta individual.



3

Si ya cuentas con alguna cuenta de Afore y tienes alguna duda sobre ella o requieres de algún trámite, puedes ponerte en contacto a través de diversos medios. Llama a cualquiera de sus números de atención o localiza la Unidad Especializada más cercana a tu domicilio.*

*https://www.gob.mx/consar/articulos/datos-de-las-afore

¿Qué pasa si no elijes Afore?

Independientemente de que elijas una Afore o no, a partir de que comiences a aportar debido a tu trabajo, tus recursos se van depositando en una cuenta individual.



Quienes no eligen una Afore, son asignados a una de las Administradoras que tengan mejor desempeño.

Conoce el Expediente Electrónico Único

Es un archivo digital que almacena los siguientes datos de cada usuario:

- Identificación oficial
- Comprobante de domicilio
- Fotografía (tomada por la Afore)
- NSS (Número de Seguridad Social)
- CURP
- RFC
- Beneficiarios
- 2 referencias personales
- Huella digital, voz y firma digitalizada.



Dicho expediente permitirá validar tu identificación, además te facilitará los trámites que realices en tu Afore y llevará el registro de tus movimientos.

Con la integración de tu Expediente Electrónico Único, se harán más eficientes los procesos en el SAR y sobretodo, tu información personal estará más protegida.

¡Verifica tus datos!, cualquier error, por mínimo que parezca, puede convertirse en un problema cuando quieras disponer de tus recursos para el retiro.

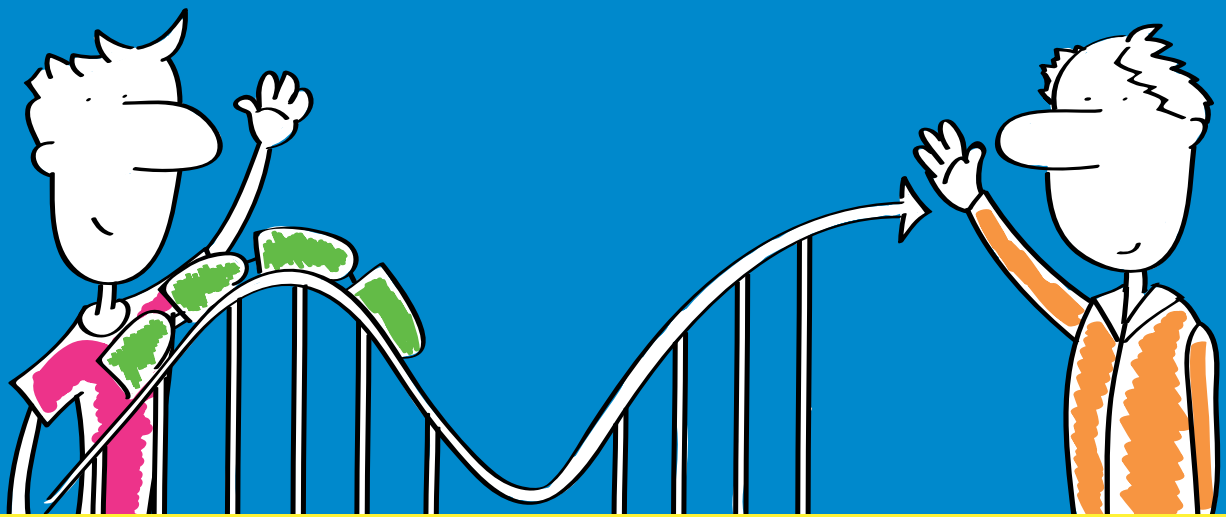
¿Cómo se invierten tus recursos?

Los recursos de tu cuenta individual y los de otras personas se invierten para obtener mayores rendimientos, en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefore). De acuerdo con tu edad es la que te corresponde.



SIEFORE Básica 4	SIEFORE Básica 3	SIEFORE Básica 2	SIEFORE Básica 1	SIEFORE Básica 0
36 años y menores	**Entre 37 y 45 años**	**Entre 46 y 59 años**	**60 años y mayores**	**60 años y mayores***

**Trabajadores que están próximos a realizar retiros totales por pensión o negativa de pensión, así como los trabajadores del ISSSTE con bono redimido.*



Mientras más joven eres, más diversificadas están las inversiones que se hacen con tus recursos; y mientras más cercano estás al retiro, tus inversiones son más conservadoras (de menor riesgo).



Cuando pases al siguiente grupo de edad, automáticamente se transferirán tus recursos a la Siefore que corresponda.

Ahora cada ahorrador acorde a su preferencia, puede voluntariamente tomar mayor control en la inversión de sus recursos, con el cambio de Siefore.

Realízalo a través del portal **www.e-sar.com.mx**, cada 3 años de forma gratuita



Puedes hacer aportaciones voluntarias:

1. **Personalmente,** acudiendo a cualquier sucursal de tu Afore y realizando el depósito directamente en ventanilla.

2. **A través de tu patrón.** Indícale por escrito el monto que deseas se te descuente vía nómina como aportación voluntaria.

3. **Por internet.** Algunas Afore te permiten realizar estas aportaciones a través de su página *web*, mediante una transferencia electrónica.

Consulta si tu Afore ofrece este servicio.

1. Domiciliación a una cuenta bancaria. Solicita a tu Afore que transfiera la cantidad que tú determines, de tu cuenta bancaria a tu cuenta Afore, ya sea periódicamente o en una sola ocasión.

2. A través de las sucursales de Telecomm, Bansefi y Farmacias del Ahorro, en tiendas 7-Eleven, Extra y Circulo K de todo el país y vía teléfono celular por medio de Transfer.

Realiza depósitos a tu cuenta Afore desde 50 pesos como mínimo. Indica tu CURP y entrégale al cajero el monto que deseas ahorrar. Pide tu comprobante.

¿Cómo cambiarte de Afore?



Evalúa todas las opciones. Ingresa a **www.gob.mx/consar** y compara las Afore. Recuerda que entre más Rendimiento Neto te ofrezca una administradora, más hará crecer tu dinero.



Una vez que te hayas decidido por una, contáctala y solicita que te visite un agente promotor, o acude directamente a la sucursal.



Cuando solicites tu traspaso a la Afore que elegiste, el agente promotor debe proporcionarte:

- Solicitud de traspaso (original y copia).
- Documento donde se muestra el Rendimiento Neto vigente de la Afore a la fecha de la solicitud.
- El contrato (original y copia).
- Copia de su credencial de agente.

Solicitarte:

- Estado de cuenta con una antigüedad no mayor a ocho meses (original y copia).
- Identificación oficial (IFE), pasaporte o cédula profesional.
- Una foto.

Hay un plazo para que el traspaso quede realizado, es hasta de 70 días hábiles. Tu nueva Afore te enviará un estado de cuenta para informarte que el cambio se realizó.

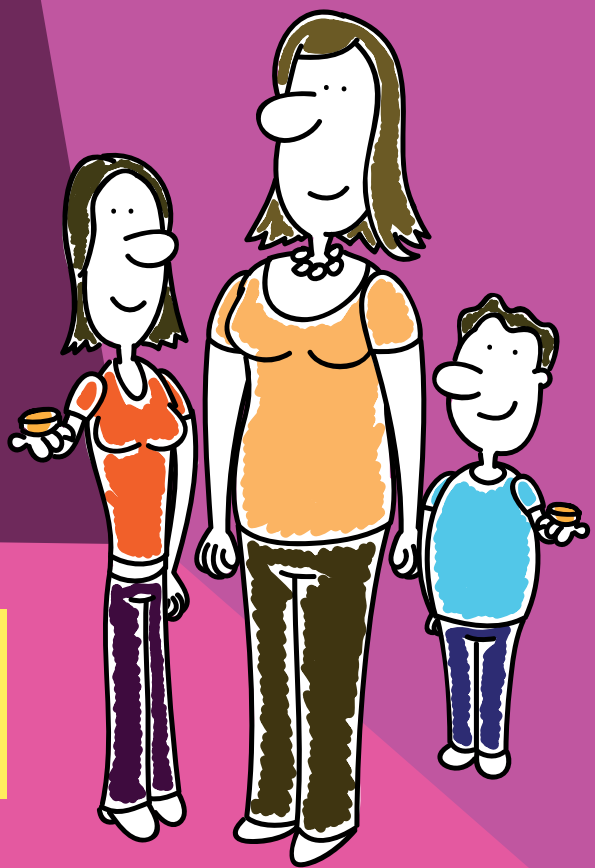


Recuerda que puedes cambiar tu cuenta individual 1 vez al año y otra más, si te cambias a una que tenga un mayor rendimiento neto.

¿Sabías que los más pequeños de la casa también pueden tener una cuenta de ahorro para el retiro?

Afore para niños

Es una cuenta de ahorro de mediano o largo plazo, donde cualquier niño o sus familiares pueden aportar dinero para que, al igual que la de un adulto, crezca y cuando se llegue al momento del retiro, pueda recibir una pensión.



Si deseas conocer más detalles de este programa, visita **www.gob.mx/consar.**

Estar al tanto de tu ahorro para el retiro es ahora más fácil, pues la Consar cuenta en su página de internet con información sobre los trámites más comunes:

- Conocer en qué Afore estás.
- Cómo cambiarte de Afore.
- Qué hacer para registrarte en una Afore.



No lo dejes para mañana.

¡Es tu dinero!

Retiros parciales

Desempleo:

Si te encuentras en esta situación, puedes hacer un retiro por este concepto cada cinco años. La cantidad depende de tu Salario Base de Cotización y los requisitos para obtenerlo varían dependiendo si estás afiliado al ISSSTE o al IMSS.



TOMA EN CUENTA

Si haces uso de esta prestación, se te hará un descuento en tus semanas de cotización, lo cual podría retrasar tu jubilación. Puedes recuperarlas si realizas aportaciones voluntarias o totales.

Matrimonio*:

Puedes hacer un retiro para gastos por este concepto, equivalente a treinta días de salario mínimo —vigente a la fecha de celebración del matrimonio— en la Ciudad de México*.

Puedes aprovecharlo una vez en la vida, y es un requisito contar con 150 semanas de cotización.



No se te descuentan semanas de cotización por este concepto.

***Este retiro únicamente lo pueden realizar los trabajadores afiliados al IMSS.**

Un buen camino al retiro

1. **Inicias tu vida laboral.**

2. Te asignan un Número de Seguridad Social (y/o con tu CURP) y se abre una cuenta individual a tu nombre. Comienzas a acumular semanas de cotización y aportaciones tripartitas (del Gobierno Federal, de tu patrón y las tuyas).

3. **Escenario 1**
   Te registras en la Afore de tu elección.

   Escenario 2
   Te asignan una Afore por no haberla elegido.

4. Al quedar registrado en una Afore, cada cuatro meses recibes en tu domicilio el estado de cuenta con tu saldo acumulado y el detalle de las aportaciones por ley.

Tu dinero obtiene rendimientos.

5 **Se invierte tu ahorro para el retiro en la Siefore que corresponde a tu edad. Tu dinero obtiene rendimientos.**





6 **Te pensionas por:**

- **Cesantía en Edad Avanzada o Vejez.**
- **Invalidez.**
- **Riesgo de trabajo.**

Si no cubres los requisitos para obtenerla, puedes hacer un retiro total de tus ahorros, cumplidos los 60 años. En caso de que fallezcas, tus beneficiarios pueden acceder a una pensión o a tus recursos, según el caso.

Acércate a tu Afore para conocer las condiciones que debes cumplir para pensionarte.

Opcionales

Traspaso de Afore.

Puedes cambiar tu cuenta a otra Afore de mayor rendimiento neto.

Realizas aportaciones voluntarias para hacer crecer tu ahorro.

Puedes hacer retiros parciales de tu cuenta.

a) Ayuda por gastos de matrimonio.
b) Por desempleo.

Si no tienes un empleo formal, recuerda que puedes abrir tu propia cuenta individual y realizar aportaciones.

Mitos sobre el retiro



Mito 1

Si dejo de cotizar o fallezco, mi dinero se lo queda la Afore o se pierde.

Los recursos de la cuenta individual son propiedad tuya, y aunque dejes de cotizar por periodos cortos o largos, tus ahorros siguen siendo tuyos y generando rendimientos.

Cuando cumplas con la edad y otras condiciones de retiro, te entregarán tu dinero a través de una pensión o en una sola exhibición. En caso de que fallezcas, ese dinero es heredable a tus beneficiarios.

¡Informa a tu familia!

Mito 2

No me tengo que preocupar por el retiro, pues soy joven y falta mucho tiempo para eso.

Desde que empiezas a trabajar debes interesarte en ahorrar para tu retiro en una Afore. Invertir a largo plazo genera los mayores rendimientos, es por eso que mientras más pronto empieces a ahorrar para el retiro, mayores serán los rendimientos en tu ahorro acumulado, al momento de pensionarte.

De las decisiones que tomes hoy, dependerá la calidad de vida que tengas cuando dejes de trabajar.

Más vale prevenir que lamentar.





Mito 3

Hasta que me jubile podré hacer uso de mis recursos.

Además de ser la base de tu retiro, tus recursos también pueden apoyarte en otros momentos de la vida.

Para tus proyectos a corto plazo, aprovecha el ahorro voluntario con los rendimientos de la cuenta Afore.



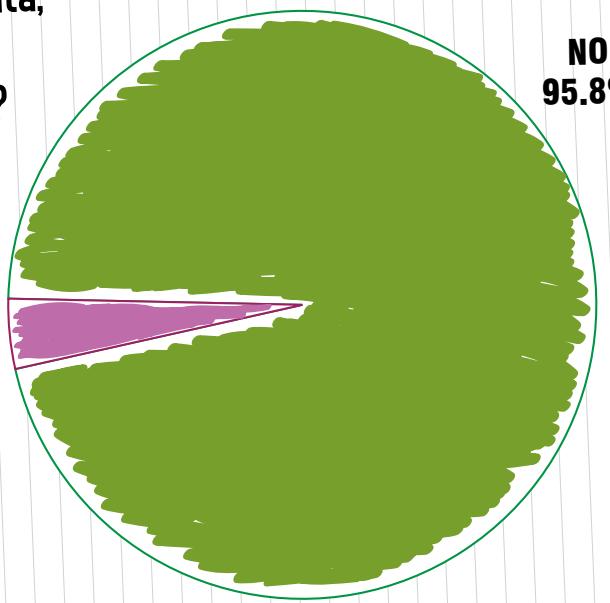
Consulta la página 20 y 21 si deseas utilizar una parte de tus recursos.

¿Sabes en qué Afore estás registrado?

Sí
80.1%

NO
19.9%

De los que tienen una cuenta, ¿sabes cuántos realizan aportaciones voluntarias?

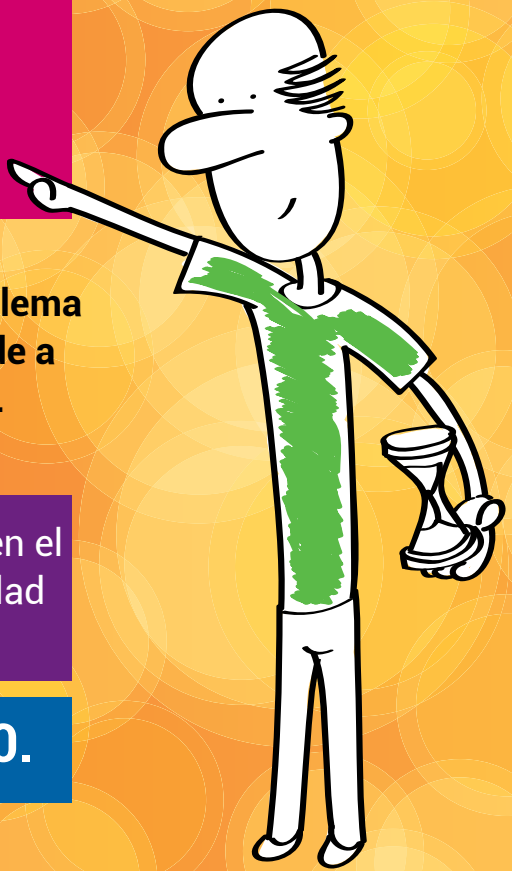


Sólo **1.1 millones** de un total de **25.1 millones** de adultos lo realizan.

Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, INEGI y CNBV, 2015.

Comienza hoy a preocuparte por tu retiro y construye las bases de ese futuro que deseas.

Si has cotizado alguna vez al IMSS o al ISSSTE, seguramente tienes una cuenta individual de ahorro para el retiro, averigua dónde se encuentra en: **www.gob.mx/consar**



Y no olvides que si enfrentas un problema con una Institución Financiera, acuede a la CONDUSEF y solicita una asesoría.

Tenemos **32 subdelegaciones** en el interior de la República y **5** en la Ciudad de México.

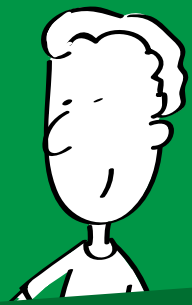
Llámanos al 01 800 999 80 80.

Material elaborado por



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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

Seguro obligatorio de responsabilidad civil vehicular

Rodando tranquilo







SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

Seguro obligatorio de Responsabilidad Civil vehicular

Rodando tranquilo

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Departamento de Publicaciones

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones



¿QUÉ ES UN SEGURO?

Los seguros no son un gasto, si no una inversión que puedes programar hoy para evitar un mayor desembolso mañana, en caso de presentarse algún imprevisto desfavorable.

El seguro de **responsabilidad civil** es aquel que brinda protección al asegurado si un tercero le exigiere indemnización por daños y perjuicios a consecuencia de un acontecimiento que, produciéndose durante la vigencia del seguro, ocasione la muerte, lesión o deterioro de la salud de la persona (daños personales) o el deterioro o destrucción de sus bienes (daños materiales).



El Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil Vehicular

Es un seguro que debe ser contratado para cumplir con la obligación establecida en el artículo 63 Bis de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.





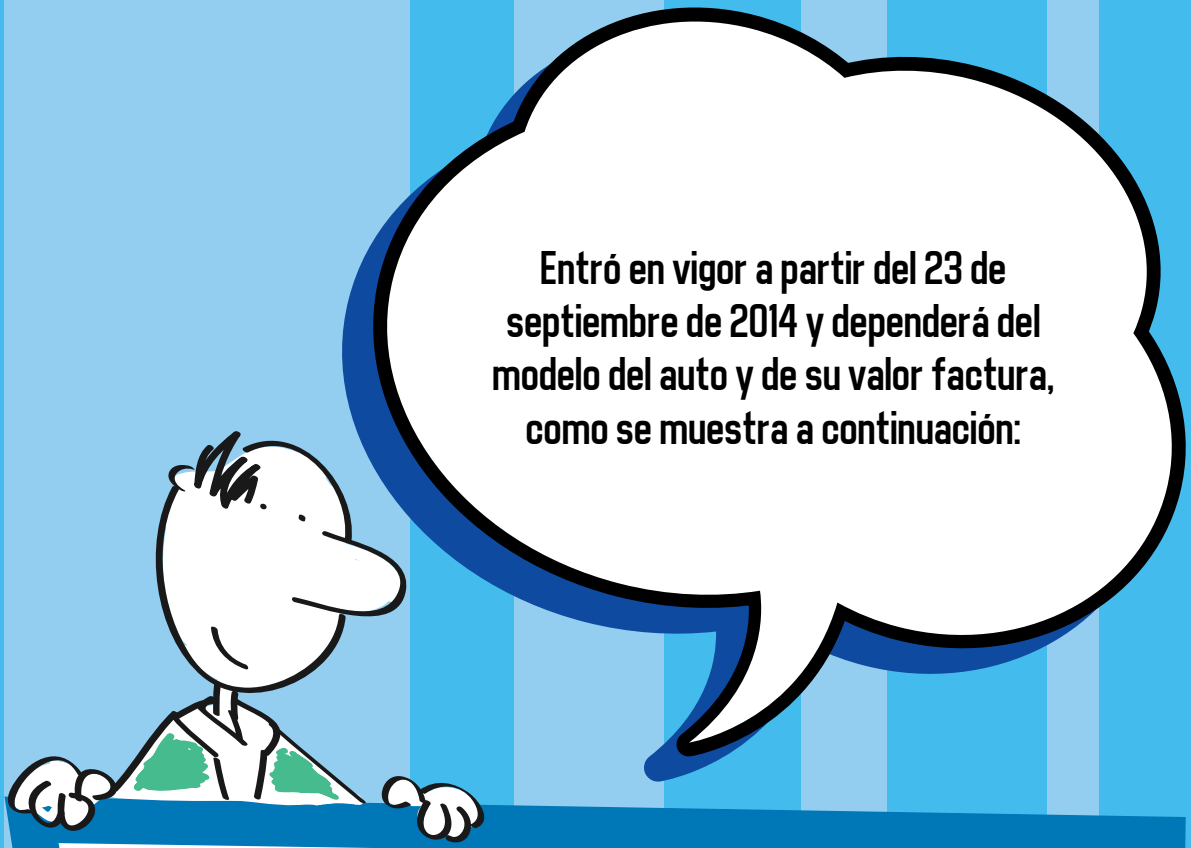
Este seguro te ampara por los daños que puedas causar, derivados de un accidente, a otras personas ya sea físicamente o en sus bienes.

Toma en cuenta que este seguro también protege a cualquier persona que con tu consentimiento use o posea tu vehículo asegurado.

¿Hasta cuándo tienes para contar con el seguro de Responsabilidad Civil?

Se diseñó un proceso gradual de implementación de la obligatoriedad, el cual inició en 2014 y tiene como meta, que todo el parque vehicular en México cuente con un seguro de responsabilidad civil a partir de 2019.





Año de exigibilidad	Modelos	Cuyo valor de factura sea mayor a:
2017	2002 y posteriores	$117,467
2018	2000 y posteriores	$102,388
2019	Todos los modelos	Cualquier valor

¿Cuál es la **cobertura** que contempla este seguro?

Cuenta con dos coberturas:

Tipo de Cobertura	Suma Asegurada (pesos)
Daños a personas (Lesiones y muerte)	100 mil
Daños materiales*	50 mil

***Esta cobertura se incorporará hasta el año 2019 y será obligatoria para todos los modelos.**



¿Qué pasa si los costos de un accidente superan la cobertura del seguro de protección?

Este seguro amortigua el impacto económico que se causa a las personas involucradas en un accidente, por lo que la contratación del seguro no exime al propietario del vehículo del pago total a los afectados en caso de que los daños sean mayores a la suma asegurada.
Los propietarios tienen la alternativa de adquirir sumas aseguradas mayores para reducir el impacto económico por un accidente.

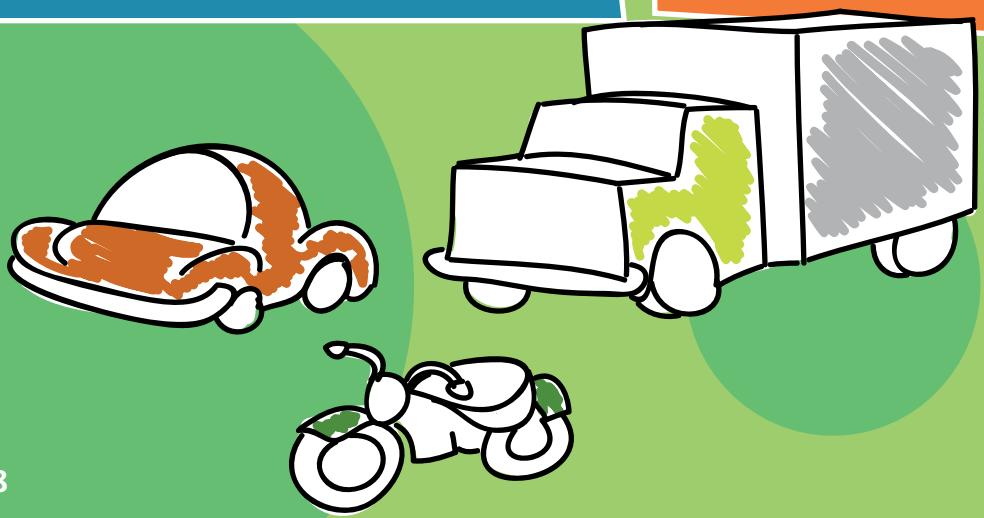
Ejemplo:

El Asegurado lesiona con su vehículo a un peatón y las lesiones del afectado se estiman en 150 mil. En este caso el seguro cubrirá los gastos hasta por 100 mil quedando el resto, 50 mil a cargo del asegurado.

¿Este seguro de responsabilidad civil es obligatorio para todo tipo de vehículos en México?

Para el 2019, se pretende que este seguro sea obligatorio en todo el país, pero de acuerdo con la AMIS actualmente solo 14 de 32 entidades han incluido la obligatoriedad de los seguros de responsabilidad civil en sus leyes locales.

Cabe señalar que las motocicletas y bicicletas motorizadas están consideradas como vehículo automotor por lo que deberán contar con el seguro en los momentos establecidos por la ley.





El costo promedio de un accidente de tránsito es de aproximadamente 21 mil pesos.

Fuente: AMIS

Durante el 2016 se registraron un poco más de 5 millones de siniestros, por lo que en promedio un ajustador atiende 817 siniestros al año, lo que se traduce en 2 diarios.

Fuente: CNSF

De acuerdo con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), el número de pólizas vigentes durante el 2015 fue de poco más de 10 millones, es decir: solo el 24% de los automóviles que circulan en el país cuentan con una póliza de seguro.

Si ya tienes un seguro de automóvil,
¿cuentas con esta cobertura?

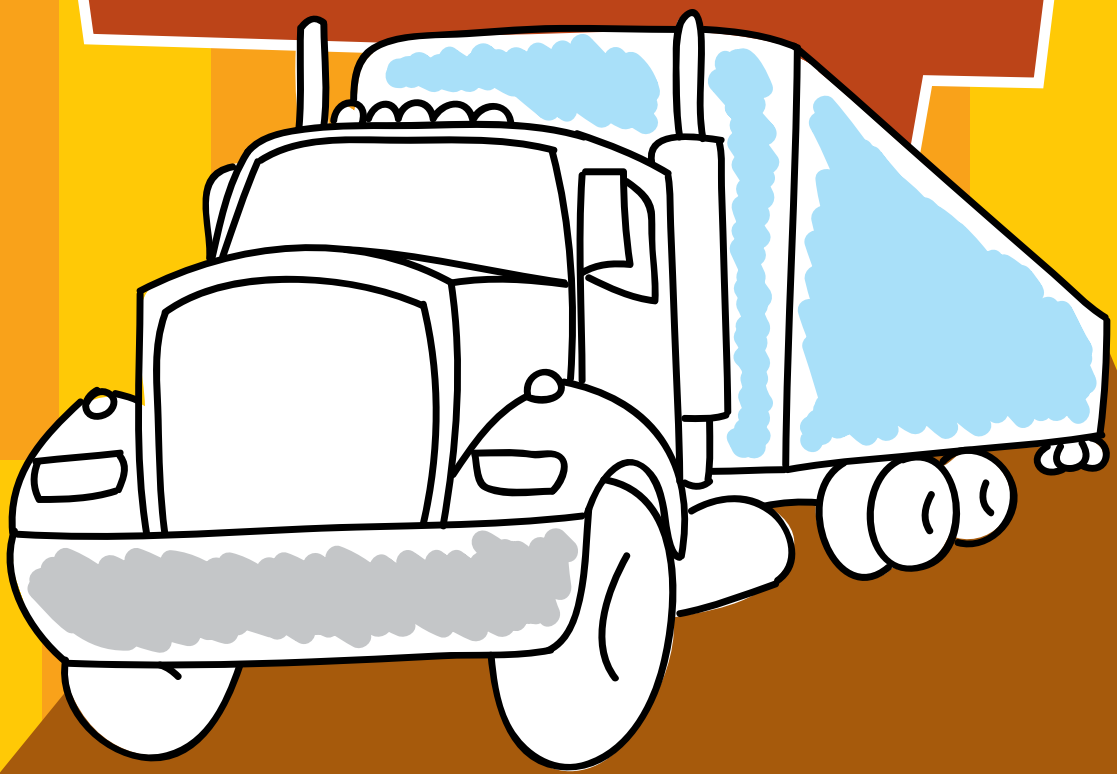
Quédate tranquilo, desde el 2014, todos los seguros automovilísticos incluyen la póliza del seguro de responsabilidad civil obligatorio, por ello, no es necesario que adquieras un nuevo seguro.

Las aseguradoras proporcionarán al cliente los documentos que acrediten que ya se cuenta con la póliza de seguro de responsabilidad civil.

Mientras tu seguro esté vigente, con mostrar la póliza será suficiente para satisfacer la obligatoriedad.



La contratación de este seguro no exime del cumplimiento de la responsabilidad de concesionarios de caminos y puentes; y de los que cuenten con permiso o autorización para prestar servicios de autotransporte de pasajeros, turismo o de carga que se refieren en la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.

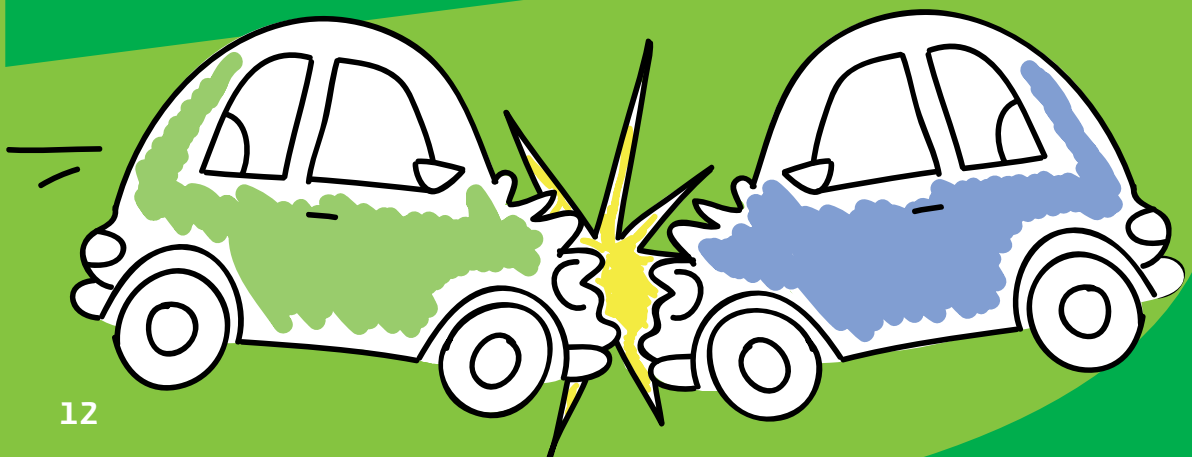


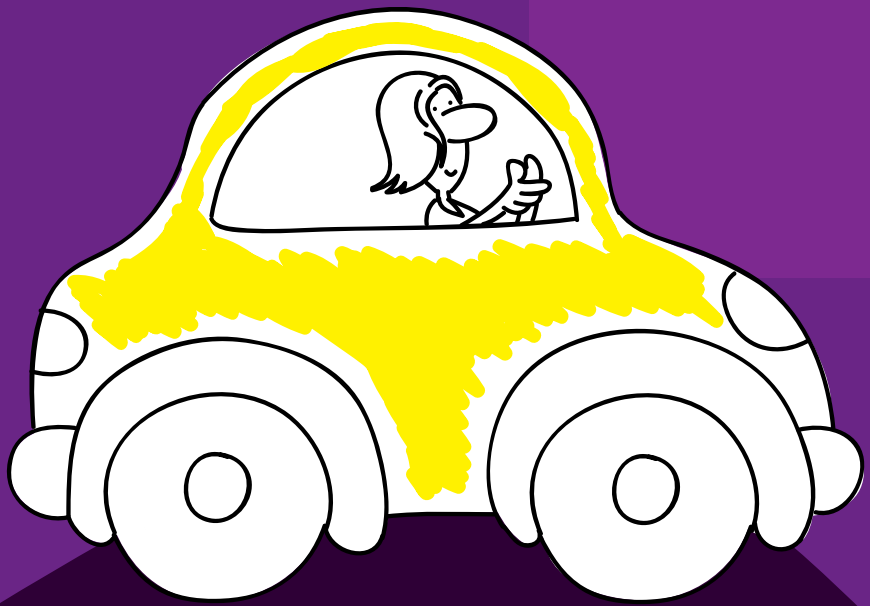
¿Qué sucede si tienes el seguro obligatorio y pasa un accidente en una autopista de cuota?

Debes saber que al momento de pagar la cuota como usuario, y/o circular por las autopistas que opera Caminos y Puentes Federales (CAPUFE), estás protegido con un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros.

Para hacer uso del seguro de CAPUFE, debes reportar el siniestro al 074 o a la caseta más cercana, y esperar al ajustador de la aseguradora contratada por CAPUFE (QUALITAS).

Para más información de este seguro, visita: **www.gob.mx/capufe**





Recuerda que la cobertura del seguro de CAPUFE se limita a la distancia que fue pagada en la caseta de cobro. Normalmente se tiene que circular por otros caminos federales para ingresar y salir de la distancia cubierta por la cuota, por lo que debes adquirir el seguro obligatorio de responsabilidad civil vehicular antes de salir a cualquier carretera.

En caso de que una autoridad requiera verificar tu seguro obligatorio, ¿qué papeles le debes mostrar?



Deberás mostrar la póliza de seguro con la que cuentes. Si no la tienes a la mano, puedes verificarla electrónicamente en la página oficial de tu aseguradora.

¿Dónde puedes adquirir este seguro y cuánto cuesta?

Puedes acercarte con cualquier aseguradora para adquirirlo. El precio dependerá de la Institución Financiera con la que desees contratarlo.

Para saber mayor información sobre aseguradoras autorizadas visita: **www.amis.com.mx**



También puedes consultar el Simulador de Seguro de Automóvil de la CONDUSEF, donde encontrarás información de las aseguradoras que te ofrecen un producto para proteger tu automóvil.

https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_autoseguro/

¿Existe alguna sanción si no cumples con la obligación de contar con este seguro?



Con la entrada en vigor del Nuevo Reglamento de Tránsito en la Ciudad de México en 2017, todos los vehículos particulares que no cuenten con el seguro de responsabilidad civil, serán sancionados con una multa de hasta 40 veces la Unidad de Cuenta vigente*.

Dicha multa podrás pagarla en las instituciones de crédito autorizadas. Consúltalas en: **http://www.gob.mx/shcp/documentos/instituciones-de-credito-autorizadas-como-auxiliares**

*Para consultar la Unidad de cuenta vigente entra a: https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/unidad_cuenta.html

Si fuiste infraccionado de forma equivocada, ¿con quién debes recurrir?

Como ya se mencionó, la obligatoriedad para contar con este seguro se dará de manera gradual, en relación al modelo y valor de la factura: por lo que si aún no te aplica la obligación de contar con este seguro, puedes interponer el recurso de revisión ante la propia Policía Federal, después promover el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y, de ser el caso, el amparo ante los Juzgados de Distrito.



Debes asistir con la factura del vehículo o cualquier otro documento con el que se acredite el modelo y valor de facturación del mismo y la infracción para exponer que no se encontraba en los supuestos para contar con la obligatoriedad.

¿Existe la posibilidad de que puedas cancelar este seguro?



El seguro de responsabilidad civil se considera como un seguro obligatorio. Esto quiere decir que no podrá cesar en sus efectos, rescindirse, ni darse por terminado con anterioridad a la fecha de terminación de su vigencia.

Existen algunos eventos que pueden quedar fuera de la protección de los seguros, dependiendo de la Aseguradora, regularmente se les conoce como “Exclusiones”. Familiarízate con las condiciones de tu contrato y pregunta en tu aseguradora todas tus dudas al respecto.



Algo que debes tomar en cuenta es que tu aseguradora podrá exigirte como contratante el reembolso de lo pagado si incurriste en omisiones o inexactas declaraciones o agravaste el riesgo, como manejar en estado de ebriedad, bajo el influjo de estupefacientes o incluso, que no cuentes con licencia para conducir el tipo de vehículo con el que se causó el siniestro.



Algunas de las exclusiones de este seguro son:

Daños al Vehículo Asegurado, cualquiera que sea su causa.

Daños materiales en sus bienes, lesiones corporales y/o la muerte de Terceros, derivados de Accidentes cuando el Vehículo Asegurado sea destinado a un uso o servicio diferente al estipulado en la Póliza.

La responsabilidad civil por Daños a Terceros en sus bienes y/o personas, cuando dependan civil, económica o laboralmente del asegurado o del conductor responsable del Daño o cuando estén a su servicio y ocupen el Vehículo Asegurado en el momento del siniestro.

Daños materiales en sus bienes, lesiones corporales o la muerte de Terceros derivados de Accidentes, cuando el Vehículo Asegurado participe en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

Los Daños materiales o pérdida de bienes en cualquiera de las siguientes situaciones:

• Bienes que sean propiedad de personas que dependan civil, económica o laboralmente del Asegurado o bien, que tengan algún parentesco ya sea por consanguinidad, afinidad o civil, con el Asegurado o estén a su servicio al momento del siniestro.

• Que se encuentren dentro del Vehículo Asegurado.

También se excluyen los gastos de defensa jurídica, el pago de fianzas, las lesiones o muerte de los ocupantes, así como la responsabilidad civil cuando el vehículo esté sobrecargado.



Entre otras.

Es importante que las conozcas en su totalidad, cualquier duda contacta a tu agente y/o aseguradora.

Antes de contratar un seguro....

Consulta el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS) de la CONDUSEF, así te será más fácil descubrir cuál es el seguro que se ajusta a tus necesidades.

El RECAS te permite conocer y analizar los contratos de los productos y servicios ofertados por las aseguradoras.

Su finalidad es que conozcas el clausulado con los derechos y obligaciones para ambas partes, características, comisiones, así como otros documentos que forman parte del mismo (por ejemplo: carátula, tabla de amortización, pagaré, etc.), previo a la firma del mismo o bien, para que puedas consultarlo en cualquier momento.

Para mayor información visita:
www.gob.mx/condusef

¿Qué sucede si durante el año de vigencia del seguro, tienes más de un accidente?



La suma asegurada contratada para este seguro se reinstalará automáticamente para cada siniestro. La reinstalación automática procederá, a pesar de que esté pendiente el pago de cualquier indemnización efectuada por la Aseguradora durante la vigencia del seguro, siempre y cuando la obligación de pago haya sido originada por la ocurrencia de eventos diferentes.

¿Aplica algún deducible para este seguro?

No aplica ningún pago de deducible.



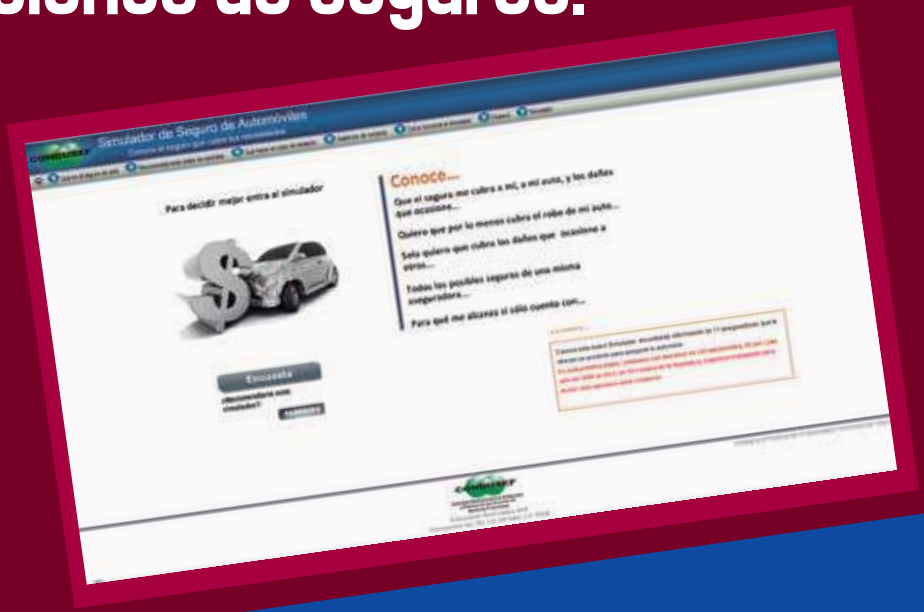
¿Ya conoces el Nuevo Micrositio de Ajustadores?

Si alguna vez has sufrido un siniestro automovilístico y tu ajustador de seguro te ha dejado esperando más tiempo del pactado, o ha mostrado una actitud negativa contigo ante dicho suceso, ahora puedes evaluar su desempeño y servicio en el Micrositio que la CONDUSEF pone a tu disposición.

Con esta herramienta, estarás al tanto de las aseguradoras que cuentan con los ajustadores que te brindan un servicio adecuado y así podrás elegir mejor la institución a contratar.

Solo necesitas ingresar a:
www.gob.mx/condusef/acciones-y-programas/ajustadores-de-seguros-de-automovil

Para consultar otras opciones de seguros.



Ingresa al simulador de seguros de automóviles o al Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA) de la CONDUSEF, en www.gob.mx/condusef para decidir la opción que te convenga.

Es importante que leas las condiciones generales en su totalidad. Si tienes alguna duda o problema con tu seguro de responsabilidad civil, no olvides que en CONDUSEF defenderemos tus derechos.

www.gob.mx/condusef
01 800 999 8080
@CondusefMX
/condusefoficial



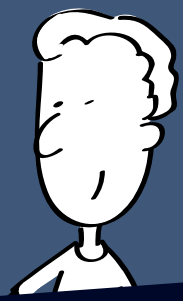
¡CONDUSEF cerca de ti!

Material elaborado por



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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store

Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

SEGUROS

Anticípate al riesgo



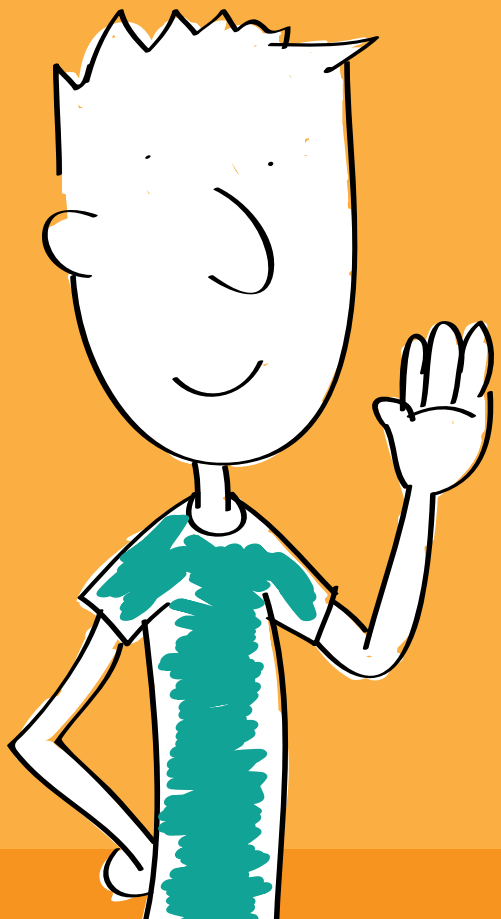
SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

SEGUROS

Anticípate al riesgo



CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿QUÉ SON LOS SEGUROS?

Son contratos por los cuales una aseguradora se obliga mediante una prima (precio del seguro) a pagarte o compensarte a ti o a tus beneficiarios, cuando ocurra un evento inesperado previamente establecido.

Los seguros no son un gasto, realmente son una inversión que puedes programar hoy, para evitar tener un mayor desembolso mañana, en caso de presentarse algún evento desfavorable.



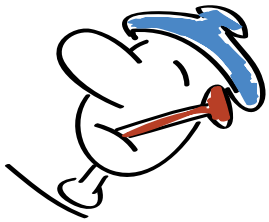
¿Qué es un riesgo?

Es la posibilidad de que ocurra un imprevisto que dañe tu persona, tu familia o tus bienes.

Existen muchos tipos de riesgos a los que estás expuesto, como:



accidentes automovilísticos



enfermedades o accidentes



sismos, incendio, inundación o robo de tu hogar o negocio



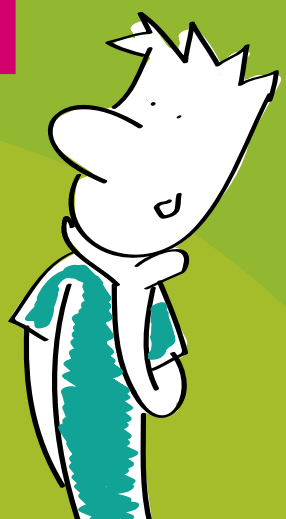
invalidez o muerte

¿Por qué asegurarse?



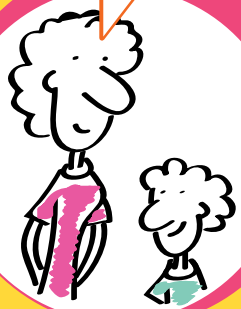
Brinda tranquilidad a tu familia en caso de que fallezcas, enfermes o tengas un accidente en casa o en el trabajo.

Recuerda: siempre resulta más barato comprar un seguro.



Algunos ejemplos de lo que puedes asegurar

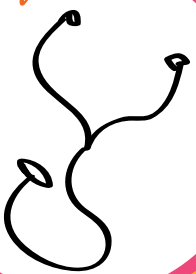
Tu familia



Tu casa



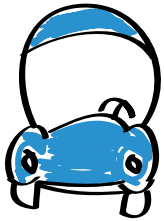
Tu salud



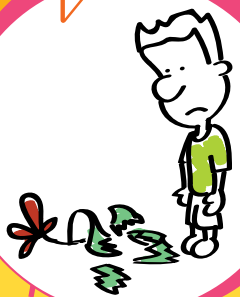
Educación de tus hijos



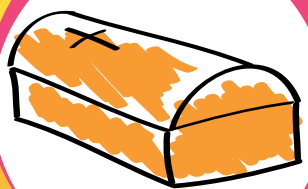
Tu auto



Responsabilidad civil



Gastos funerarios



Tu negocio



Busca que el seguro que te interesa se ajuste a tus necesidades



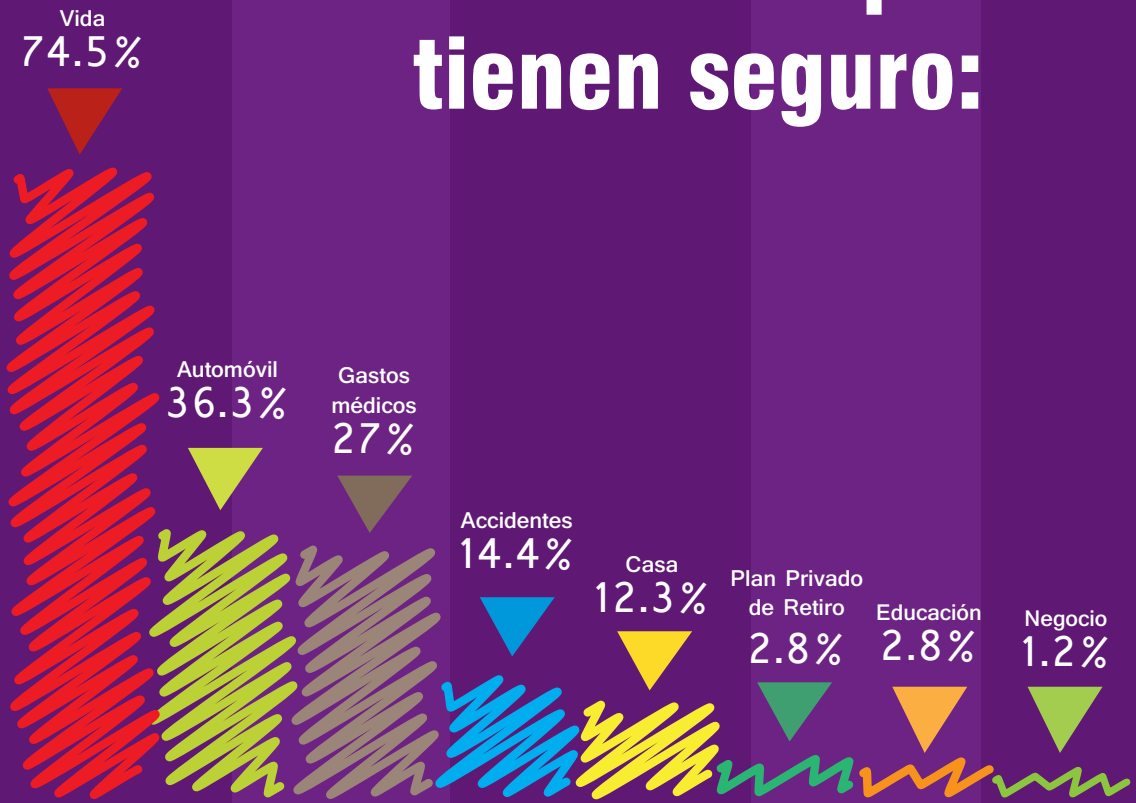
Hay seguros para proteger a las personas, y seguros para proteger sus bienes. Dependiendo de tu situación personal y económica (si tienes hijos, automóvil; si rentas o tienes casa propia), hay al menos cuatro que deberías considerar contratar:

- **Seguro de vida.**
- **Seguro de gastos médicos.**
- **Seguro de automóvil.**
- **Seguro contra daños en el hogar y negocio.**

¿Cuántos mexicanos cuentan con algún tipo de seguro?

Sólo 18.9 millones de adultos

De los que tienen seguro:



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), INEGI y CNBV, 2015.
Notas: Algunas personas tienen seguros de manera simultánea en más de un tipo de producto.
Porcentaje sobre el total de adultos que afirmaron contar con algún seguro privado, 18 millones 876 mil 834 personas =100%.

Conceptos que debes saber antes de contratar un seguro

Prima

Precio del seguro.



Siniestro

Daño que puede ser indemnizado por la aseguradora.

Póliza

Está compuesta por:

- Condiciones Generales (es tu contrato, te dice qué cubre y las exclusiones por las que no se indemnizaría).
- Carátula.
    - Coberturas.
    - Sumas aseguradas.
    - Deducible.
- Endosos.

Suma asegurada

Monto máximo que te paga la compañía de seguros en caso de que ocurra un siniestro a lo asegurado.

Cobertura

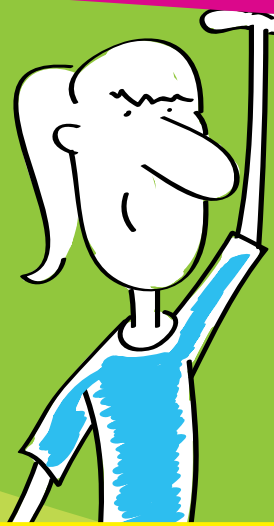
Lo que sí te cubre tu seguro.

Exclusiones

Lo que no te cubre tu seguro

Deducible

Cantidad de dinero previa con la que participas cada vez que ocurra un siniestro, para que te indemnice la aseguradora.



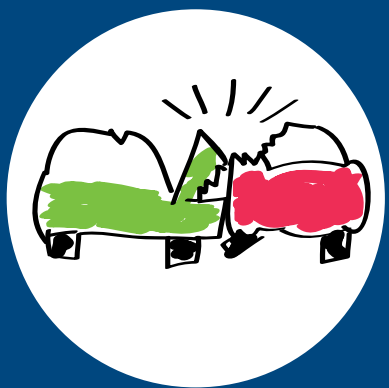
Toma nota:
Pregunta todas tus dudas al agente de seguros, tiene la obligación de explicarte lo que no entiendas.

Protege tu auto

Manejar con precaución no te libra de tener algún percance, por lo que debes contar con un seguro de automóvil, pues protege tu patrimonio y la integridad de las personas en caso de un siniestro.

Las coberturas más comunes son:

Responsabilidad civil: te ampara por los daños que puedas causar a terceros en su persona o en sus bienes, derivados de un accidente.





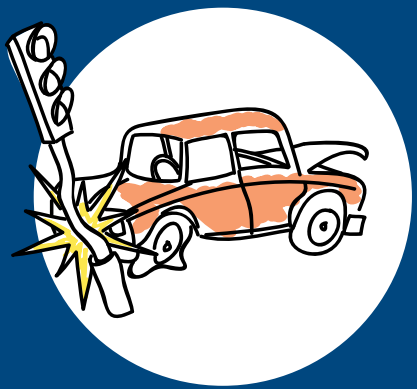
Asistencia legal: principalmente abogado, pago de fianzas, entre otros.

Por lo menos debes contratar esta cobertura.



Gastos médicos: Gastos de atención médica para ti y los ocupantes de tu coche.

Daños materiales: cubre el costo de los daños parciales o totales que pudiera sufrir tu vehículo.





Robo total del automóvil: si te roban tu coche, la compañía aseguradora te pagará la suma convenida. Esta cobertura te protege de riesgos como inundación, incendio y huracán, aún cuando no se contrate la "cobertura de daños materiales".

Cuida a tu familia en caso de que faltes

Si alguien depende económicamente de ti, por ejemplo tus hijos o tu pareja, es vital que cuentes con un seguro de vida; así tu familia o beneficiarios estarán protegidos económicamente en caso de fallecer y adicionalmente puedes contratar coberturas por incapacidad total o parcial.



¿En qué te debes fijar al contratar un seguro de vida?



Suma asegurada

Cuando la establezcas toma en cuenta:

- El número de personas que dependen de ti y sus edades.
- ¿A cuánto ascienden los gastos mensuales de tu casa?

Con esto, tendrás un panorama de los gastos reales y futuros de tu familia, y podrás asegurarte por una cantidad que garantice que el nivel de vida de tu familia no se vea afectado tras tu ausencia.

Si eliges una suma asegurada muy alta, verifica que sea acorde a tu capacidad de pago, ya que puede llegar el día que no se pueda pagar y pierdas todo lo invertido.

Coberturas

La principal cobertura es el fallecimiento. Puedes contratar coberturas adicionales como: invalidez, pérdidas orgánicas, gastos funerarios, entre otras.



Beneficiarios

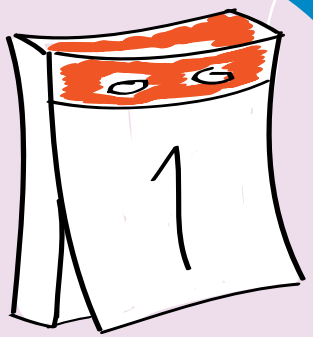
Presta especial atención cuando designes a tus beneficiarios:

a) Escribe el nombre de forma clara y precisa, especificando el porcentaje de la suma asegurada que le corresponde. Verifica que el porcentaje sume 100%.

b) No elijas como beneficiarios a menores de edad.

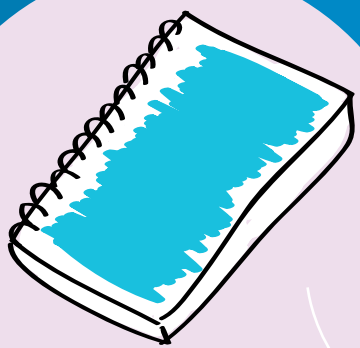
c) No designes beneficiarios para que cobren la suma asegurada y se la entreguen a otra persona, pues su obligación será sólo moral.

Otra modalidad de los seguros de vida



Seguro dotal

Es un seguro de vida. Funciona así: si falleces, la aseguradora le entregará la suma asegurada a tus beneficiarios. Si sobrevives al final del periodo pactado en tu contrato, la compañía de seguros te entregará a ti el dinero.



Seguro educativo

Garantiza el dinero para la educación de tu hijo.

Protégete de accidentes y enfermedades

Si no eres derechohabiente de alguna institución de salud pública (IMSS, ISSSTE, Seguro Popular) es conveniente contratar un **seguro de gastos médicos.**

Existen tres tipos:

Gastos médicos: En caso de que sufras algún accidente o enfermedad (estipulado en la póliza), la aseguradora pagará los gastos hospitalarios y médicos (hospital, atención médica, intervenciones quirúrgicas, alimentos del paciente, medicamentos, análisis clínicos, rayos x) previstos en la póliza.



Salud: Se enfoca a conservar y mantener la salud. Cubre consultas con médicos (general, médicos especialistas), exámenes clínicos y de rayos x, revisiones preventivas y en algunos casos medicamentos.

Accidentes personales: Este seguro cubre la muerte sólo en caso de un accidente y las lesiones que requieran atención médica ocasionadas por él. Sus principales coberturas son: muerte accidental, pérdidas orgánicas, gastos médicos.



Asegura tus bienes

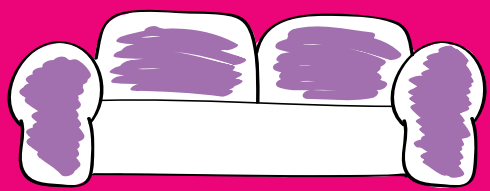
Resguarda tu hogar

No puedes controlar los fenómenos naturales, pero sí puedes tomar medidas preventivas para aminorar sus efectos: contratando un **seguro de hogar** por incendio, terremoto, inundación, robo, entre otros.

¿Qué puedes proteger?



Edificio: la estructura física de tu vivienda.
Ejemplo: muros, ventanas e instalaciones fijas a nivel del suelo.



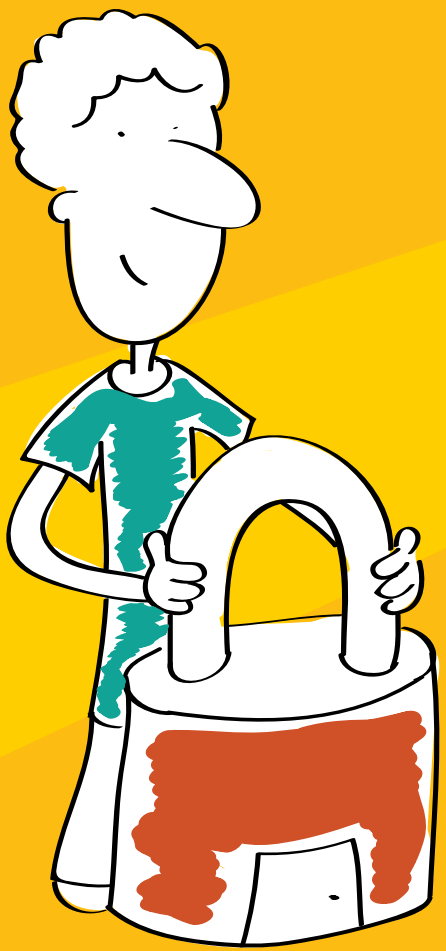
Contenido: tus muebles y accesorios.
Ejemplo: alfombras, equipo electrónico, joyas, obras de arte.



Si rentas contempla amparar tus pertenencias (muebles, alfombras, joyas, obras de arte) y contratar una cobertura de responsabilidad civil, que te ampare económicamente en caso de que seas responsable de un siniestro que afecte la propiedad de otros.

Proteger tu casa hoy evitará que pases apuros mañana.

Que tu negocio no corra riesgos



¿A qué riesgos está expuesto tu negocio? Robos, incendios, inundaciones, sismos, entre muchos otros, que pueden acabar de la noche a la mañana con tu patrimonio.

No sólo las grandes empresas se pueden asegurar, también pueden asegurarse: **tiendas de abarrotes, papelerías, restaurantes, carnicerías, farmacias, estéticas, ferreterías, etc.**

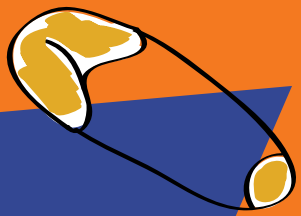
Coberturas comunes:

- Incendio.
- Remoción de escombros.
- Maquinaria y equipo.
- Rotura de cristales.
- Robo de bienes.
- Vehículos automotores.
- Rotura de maquinaria o equipo electrónico.
- Responsabilidad civil.



Antes de contratarlo, evalúa los riesgos a los que está expuesto tu negocio y contrata las coberturas adecuadas.

Microseguros



Están orientados a personas de bajos ingresos. Algunos ejemplos son: vida, daños (hogar), accidentes personales y gastos médicos.

Las principales características de estos productos son:

- Bajo costo.
- Puedes pagarlos de contado o en partes.
- Si ocurre un accidente, la indemnización se entrega en poco tiempo, con pocos requisitos.
- Sumas aseguradas pequeñas.
- Coberturas básicas.
- Fáciles de contratar.

Lejos pero seguros

También existen **microseguros de repatriación**, con los que tendrás la seguridad de que, si por desgracia pierdes a tu ser querido del otro lado (Estados Unidos o Canadá), su cuerpo regresará para ser sepultado en su tierra.

- Cubre trámites consulares y de sanidad necesarios para el traslado del cuerpo a su lugar de origen.

- Algunos incluyen una suma asegurada adicional que se le da a tu beneficiario para el apoyo en los trámites funerarios.



Seguros Básicos Estandarizados



Cubren los riesgos más comunes y cuentan con las mismas condiciones generales de contrato. La diferencia está en las tarifas que ofrecen.

Hay seguros de:

- Responsabilidad civil (automóvil).
- Vida.
- Accidentes personales.
- Gastos médicos.
- Salud y dentales.

Compara las distintas opciones de seguros básicos en:

www.gob.mx/condusef

Ingresa al Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)

Ahí encontrarás:

- Características, beneficios, limitaciones y tarifas.



Mitos sobre los seguros

Mito 1

No lo voy a necesitar.

Todos los días estás expuesto a infinidad de riesgos y ser precavido no basta, pues hay factores que no dependen de ti como un desastre natural, un accidente o una enfermedad.

Lo mejor que puedes hacer es contratar un seguro que responda ante estas eventualidades.



Más vale prevenir, que lamentar.

A la larga es más barato pagar un seguro y no usarlo, que necesitarlo y no tenerlo.

Mito 2

Los seguros son muy caros.

Existen seguros para todo tipo de bolsillo, cuyo costo dependerá de factores como: la suma asegurada, el sexo, la edad, las coberturas adicionales que contrates, etc. ¡Infórmate!



Recomendaciones generales



1

Identifica los posibles riesgos a los que están expuestos tú, tu familia y tu patrimonio.

2

Analiza las opciones, no sólo comparando el costo, también sus beneficios.

3

Lee las condiciones generales y tu póliza.

4

No te quedes con dudas, pregunta todo lo que no entiendas.

5

Verifica que la aseguradora y el agente de seguros, con el que vas a contratar, estén autorizados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
Revisa en: **www.gob.mx/cnsf**

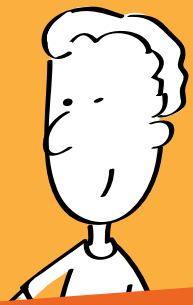
El folleto *SEGUROS. Anticípate al riesgo*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

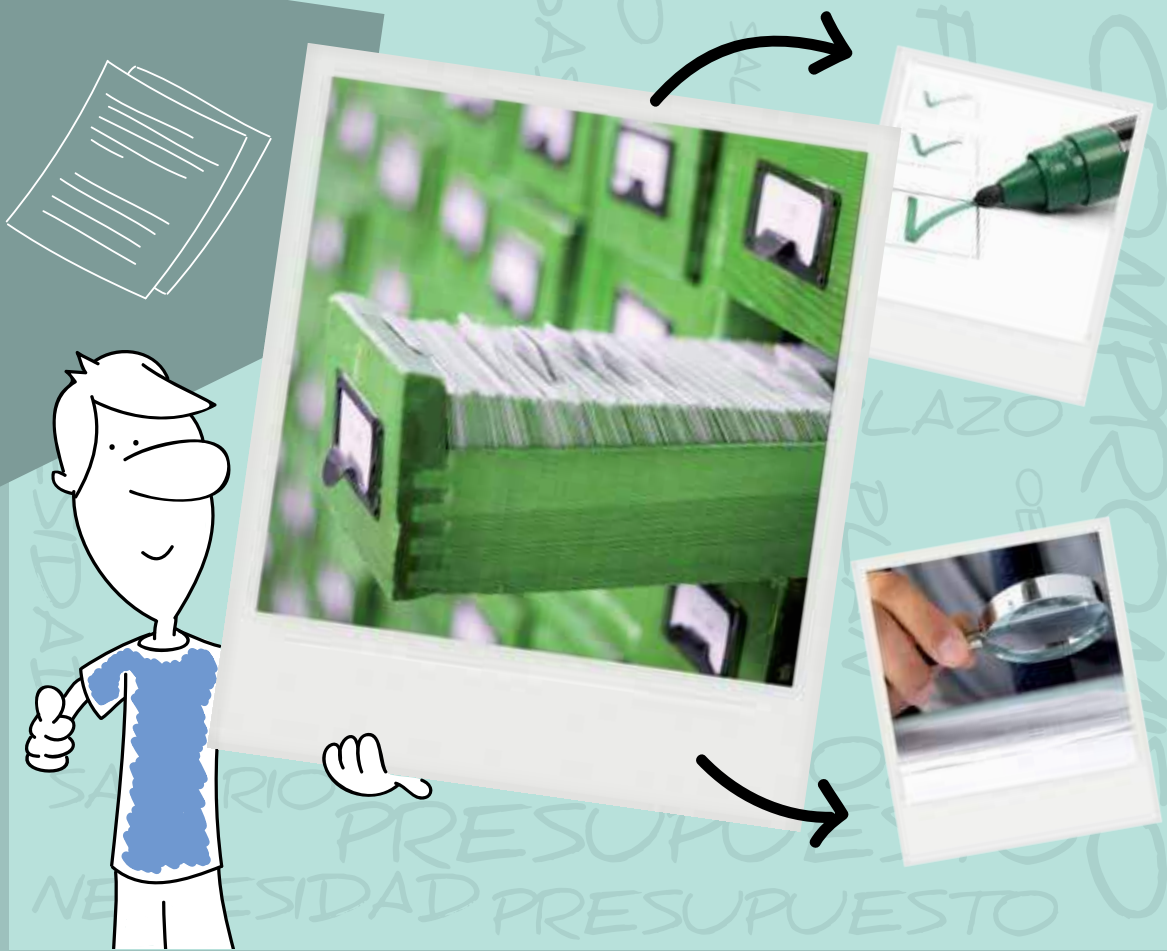
Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

YouTube App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial

SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

Sociedades de información crediticia

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

¿QUÉ ES UNA SOCIEDAD DE INFORMACIÓN CREDITICIA?

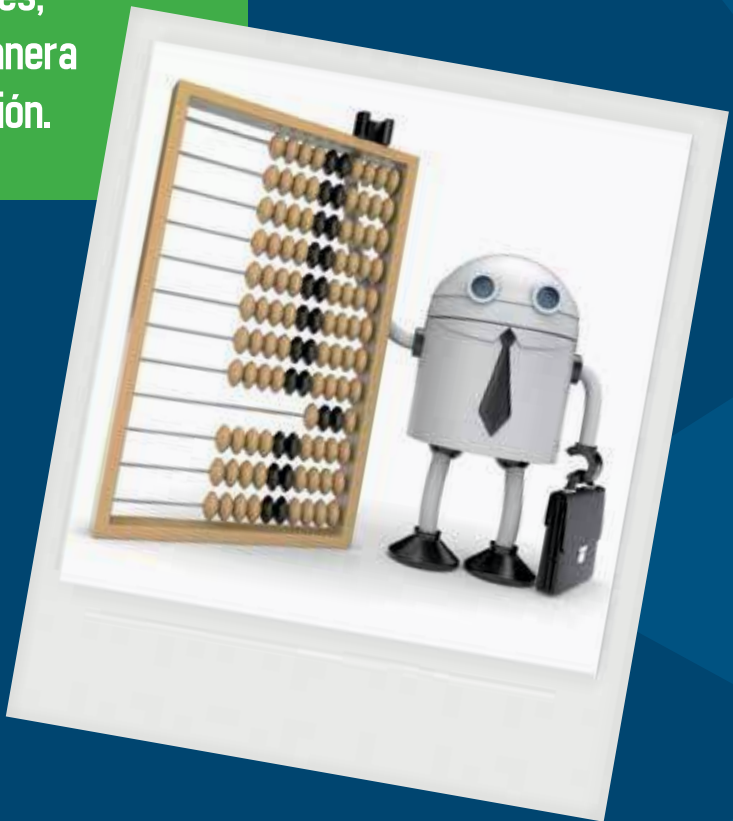
Es una Institución Financiera encargada de la recopilación de la información del comportamiento crediticio de personas y empresas.



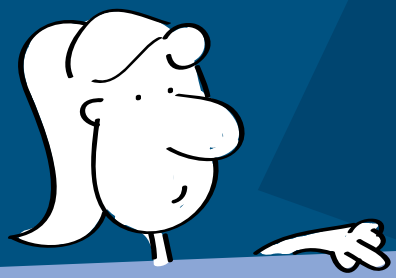
Las SIC´s son autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Banco de México (BANXICO) emite sus reglas de operación y son supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

¿Quiénes son los Usuarios de las SIC´s?

Son aquellos otorgantes de crédito, que además de proporcionar información a las SIC´s sobre sus Clientes, también consultan de manera cotidiana dicha información.



Entre los Usuarios tenemos:



Entidades Financieras:

Instituciones de crédito, organismos públicos que otorguen créditos, fideicomisos de fomento económico del Gobierno Federal, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Uniones de Crédito, Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y Sofomes.

Empresas Comerciales:

Son aquellas empresas que de manera habitual otorgan créditos, préstamos, financiamientos o prestan servicios al público, como son las tiendas departamentales, telefónicas, venta por catálogo.

Impacto de la Reforma Financiera a las SIC´s

Con la Reforma Financiera, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros establece que las Entidades Financieras deben ser Usuarios de al menos una SIC.



En el caso particular de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofom), la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito señala que éstas también deben ser Usuarias de al menos una SIC.

Por otra parte, la Reforma Financiera contempla la posibilidad de crear una sociedad de información crediticia del Gobierno Federal que forme parte del sistema financiero.



¿Cuántas SIC´s hay en México?

En nuestro país existen tres Sociedades de Información Crediticia:

Trans Union

Para personas físicas

Dun & Bradstreet

Para personas morales

Circulo de Crédito

Administra información de personas físicas y morales.

Papel de las SIC´s en el Sistema Financiero

Las Entidades Financieras deben ser muy cuidadosas al otorgar créditos, ya que lo hacen con el dinero que les han confiado sus ahorradores o socios. Por ello deben ser muy meticulosos al momento de ver a quién le prestan. Por este motivo investigan el comportamiento que han tenido los solicitantes de un crédito en el pasado, a través de su historial de crédito, el cual será proporcionado por una SIC.

Básicamente su participación consiste en minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayude a conocer el grado de cumplimiento de pago y de endeudamiento de quienes solicitan un crédito, lo que permite el desarrollo de la actividad crediticia del país de una manera más segura y en lo posible evitar el sobreendeudamiento de las personas.



Impacto directo de las SIC´s en la actividad crediticia

1. Disminución de riesgos.
Al haber mayor información acerca del grado de responsabilidad de los clientes, se evita que se consideren aquellos que resulten de alto riesgo y que pueden ocasionar una afectación económica a quién les autorice un crédito.



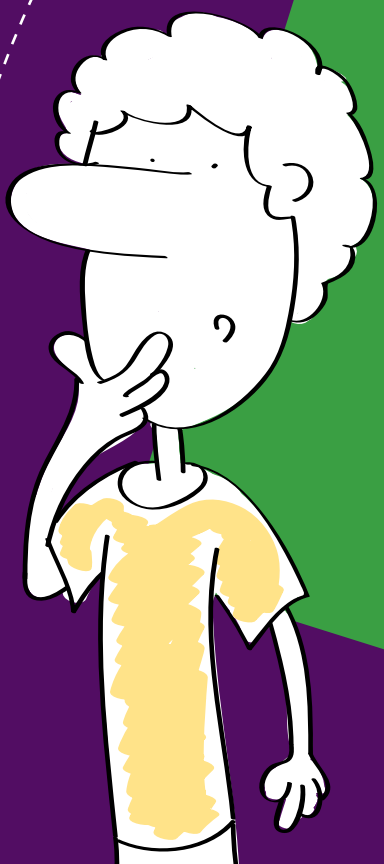
2. **Incentivo de conductas sanas.**
Se generan incentivos a los acreditados para ser puntuales en sus pagos, al saber que un buen historial crediticio les abrirá la posibilidad de obtener créditos en el futuro.



3. **Oferta de crédito razonable.**
Que los otorgantes de crédito cuenten con información confiable sobre el historial crediticio de los solicitantes, evita que se limite o niegue la oferta crediticia a los que tienen necesidad de la misma.

¿Qué es el Historial Crediticio?

Es la información que integra todos y cada uno de los créditos y servicios que una persona física o moral tiene o ha tenido, así como la forma en que estos han sido pagados. El historial crediticio se puede conocer solicitando un "Reporte de Crédito Especial".



¿Qué es el Reporte de Crédito Especial?

Es un informe en papel o electrónico, elaborado por una SIC que contiene el historial crediticio de un cliente (persona o empresa) que a su vez lo puede solicitar. Este reporte incluye la denominación de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales que le han otorgado un crédito.

Básicamente las Entidades Financieras o Empresas que otorgan créditos, envían a las SIC´s mensualmente el comportamiento de pago de sus clientes. Esa información puede verse precisamente en el Reporte de Crédito Especial.



Las Sociedades de Información Crediticia cuentan con un diseño propio para su Reporte de Crédito Especial, sin embargo, entre la información contenida, podemos mencionar la siguiente:

Datos Generales. Relativos a la identificación del Cliente.

Domicilios reportados.

Domicilios de empleos registrados.

Detalle de los créditos. Muestra las características del crédito reportado, así como los montos y el historial de los pagos realizados.

Detalle de las consultas realizadas al reporte. Muestra los otorgantes* que han consultado el Reporte de Crédito Especial durante los últimos 24 meses.



Descripción de códigos o claves. Detalle del significado de las claves que indican el cumplimiento de pago de cada crédito registrado.

*Es la Institución financiera o empresa comercial que reporta ante una Sociedad de Información Crediticia el comportamiento de tus pagos, por ejemplo: Institución financiera un banco o una SOFOM, una empresa comercial, compañías de telefonía o de televisión de paga.

No es la LISTA NEGRA

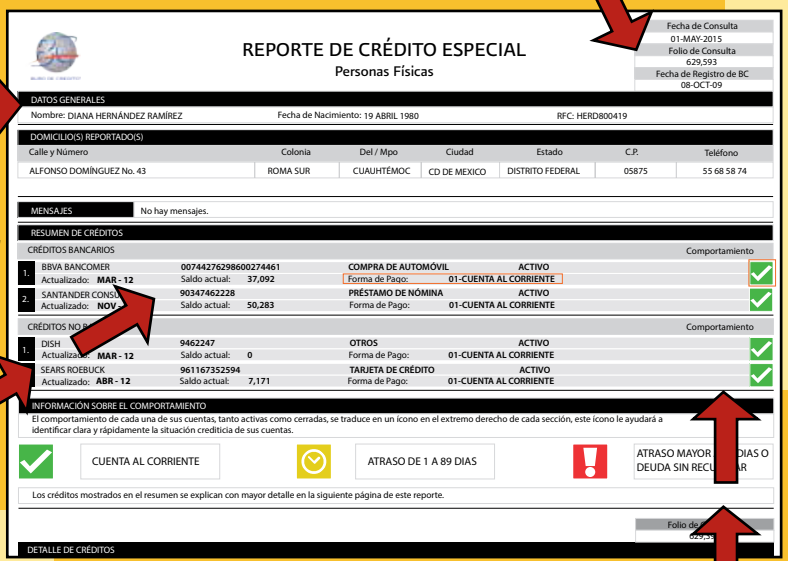
Conoce el documento de reporte de crédito especial.
No es una lista negra, contiene datos de utilidad
para saber el comportamiento de los pagos de tus créditos.

Buró de Crédito

Aquí la fecha y folio de consulta

Aquí van tus datos generales

En este recuadro aparece el resumen de créditos bancarios y no bancarios



REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL
Personas Físicas

Fecha de Consulta: 01-MAY-2015
Folio de Consulta: 629,593
Fecha de Registro de BC: 08-OCT-09

DATOS GENERALES

Nombre: DIANA HERNÁNDEZ RAMÍREZ | Fecha de Nacimiento: 19 ABRIL 1980 | RFC: HERD800419

DOMICILIO(S) REPORTADO(S)

Calle y Número	Colonia	Del / Mpo	Ciudad	Estado	C.P.	Teléfono
ALFONSO DOMÍNGUEZ No. 43	ROMA SUR	CUAUHTÉMOC	CD DE MEXICO	DISTRITO FEDERAL	05875	55 68 58 74

MENSAJES: No hay mensajes.

RESUMEN DE CRÉDITOS

CRÉDITOS BANCARIOS

						Comportamiento
1.	BBVA BANCOMER Actualizado: MAR - 12	00744276298600274461 Saldo actual: 37,092	COMPRA DE AUTOMÓVIL Forma de Pago:	ACTIVO 01-CUENTA AL CORRIENTE		✓
2.	SANTANDER CONSU Actualizado: NOV -	90347462228 Saldo actual: 50,283	PRÉSTAMO DE NÓMINA Forma de Pago:	ACTIVO 01-CUENTA AL CORRIENTE		✓

CRÉDITOS NO B

						Comportamiento
1.	DISH Actualizado: MAR - 12	9462247 Saldo actual: 0	OTROS Forma de Pago:	ACTIVO 01-CUENTA AL CORRIENTE		✓
	SEARS ROEBUCK Actualizado: ABR - 12	961167352594 Saldo actual: 7,171	TARJETA DE CRÉDITO Forma de Pago:	ACTIVO 01-CUENTA AL CORRIENTE		✓

INFORMACIÓN SOBRE EL COMPORTAMIENTO

El comportamiento de cada una de sus cuentas, tanto activas como cerradas, se traduce en un ícono en el extremo derecho de cada sección, este ícono le ayudará a identificar clara y rápidamente la situación crediticia de sus cuentas.

✓ CUENTA AL CORRIENTE | ATRASO DE 1 A 89 DIAS | ! ATRASO MAYOR A [illegible] DIAS O DEUDA SIN RECU[illegible]AR

Los créditos mostrados en el resumen se explican con mayor detalle en la siguiente página de este reporte.

Folio de [illegible]

DETALLE DE CRÉDITOS

En esta columna aparece de manera gráfica el comportamiento que has tenido con tus créditos

Círculo de crédito

Aquí van tus datos generales

Aquí la fecha y folio de consulta

Ciudad Domicilio, teléfono



círculo de crédito

Reporte de Crédito Especial

Fecha de Consulta: Miércoles 23 de Septiembre de 2015

No. de Consulta	No. de Consulta BC:
177,096,330	72,710,200

Datos Generales

Nombres (s): EMILIO **Paterno / Materno:** MORAS LUGO **Fecha de Nacimiento:** 20/DIC/83
RFC: **CURP:**

Domicilios

#	Calle y Número	Colonia	Del / Mpio	Ciudad	Estado	CP	Teléfono	Fecha	Reportó
1	CANDELARIA PEREZ S/N	CTM CULHUACAN	COYOACAN		DF	04909		23/SEP/15	

Detalles de Cuenta

DESCRIPCIÓN	MONTOS	FECHAS	HISTORICO

avísame! El sistema de alertas que te informa cuando hay cambios en tu historial crediticio
Recibe alertas en tu celular y correo electrónico cuando:
- Exista un atraso en tus pagos
- Alguien consulte tu información
- Agreguen créditos a tu historial crediticio

Consulta más beneficios en: www.avisame.mx

Consultas Realizadas

Otorgante	Fecha de Consulta	Dirección	Teléfono
REPORTE CREDITO ESPECIAL	23/SEP/15	U.E.A.C.	00000786
CONSUMO	05/JUN/15 | 16/DIC/14 | 13/JUN/14 | 13/DIC/13		00078000

U.E.A.C = Unidad Especializada de Atención a Clientes
B.C. = Buro de Crédito
PFAE = Persona Física con Actividad Empresarial

En caso de estar inconforme con la información contenida en este Reporte, podrás presentar un reclamación en la Sociedad de Información Crediticia en donde reside tu cuenta o directamente ante los Usuarios (Otorgantes) que la reportan.
Para obtener información sobre el domicilio de los adquirentes o administradores de cartera de los créditos vendidos o cedidos, ponemos a tu disposición los siguientes canales:
Internet: www.circulodecredito.com.mx
Teléfono en Ciudad de México: 5169 2455
Del Interior sin costo: 01800 888 247 2855
SIN VALOR PROBATORIO EN JUICIO

Derechos Reservados y propiedad de Círculo de Crédito, S.A. de C.V., 2013

Estos son los detalles de la cuenta como: descripción, monto, fechas entre otros datos

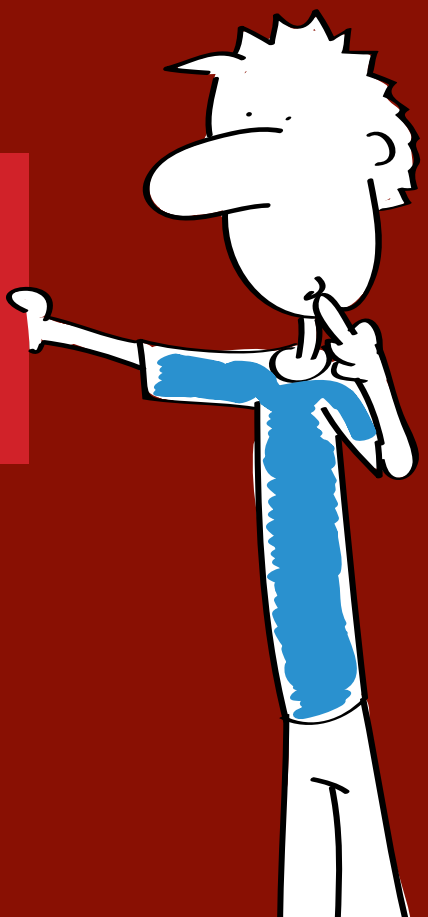
Como ves, la información de tu reporte te dice todo sobre los créditos que tienes y no es un listado donde te encuentres "boletinado, tachado o señalado"

¿Quién puede consultar el Reporte de Crédito Especial?

La Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia establece que las SIC´s sólo podrán dar a conocer el Reporte de Crédito Especial al propio titular de la información y señala mecanismos para asegurar que el solicitante sea el propio titular. Por lo tanto el reporte se emite en las siguientes circunstancias:

1. Cuando el cliente lo solicita directamente a las SIC.

2. Cuando el cliente lo solicita a través de una Entidad Financiera o Empresa otorgante de crédito.



Formas de solicitar el Reporte de Crédito Especial

Los Clientes tienen derecho a solicitar el envío gratuito de su Reporte de Crédito Especial una vez cada doce meses. Lo anterior, siempre que se solicite por correo electrónico o acudiendo a recogerlo a la Unidad Especializada de la SIC.

Es aconsejable hacerlo, para que revises si tus registros son correctos.

Sin embargo, las SIC podrán ofrecer medios y condiciones alternativas para que los Clientes soliciten su Reporte de Crédito Especial, como se muestra a continuación:

Buró de Crédito:

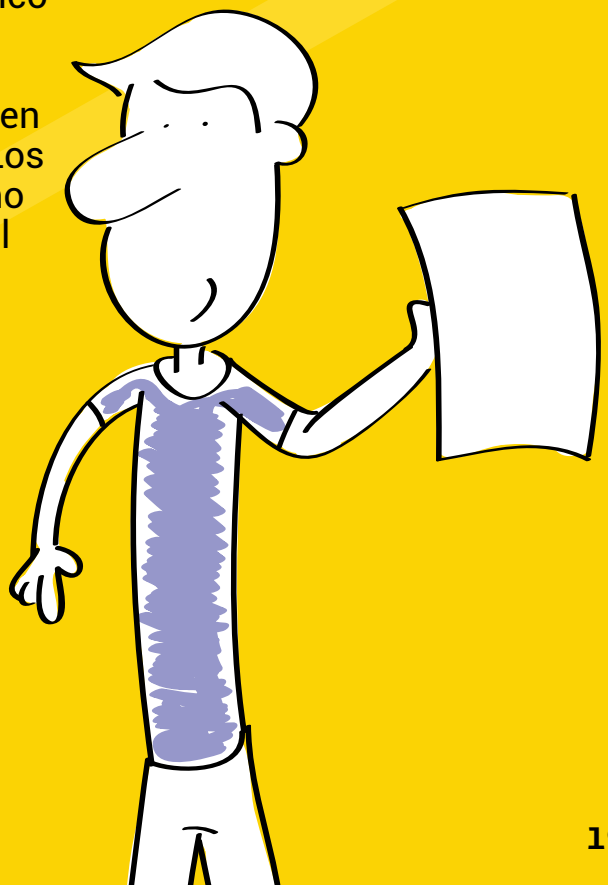
Correo electrónico (Internet)
Fax
Teléfono
Correo Postal
Centro de Atención (Oficinas)
Mensajería

Nota: El primer reporte en un periodo de 12 meses es gratis, cualquier adicional ya tendrá un costo. Para los casos de mensajería, fax y correo postal, se incluirá un gasto de envío adicional.

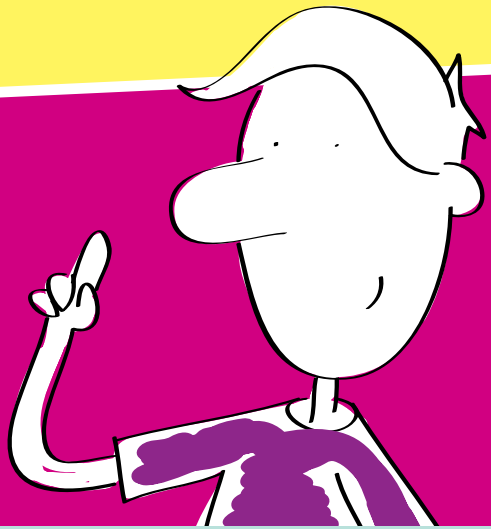
Círculo de Crédito:

Correo electrónico (Internet)
Correo Postal o Mensajería
Correo electrónico
Fax
Teléfono (Centro de Atención Telefónica)
Unidad Especializada de Atención a Clientes

Nota: En caso de que el medio sea correo electrónico o la Unidad Especializada de Atención a Clientes, el primer reporte será gratis en un periodo de 12 meses. Los medios restantes, así como cualquier reporte adicional tendrán un costo.



Relevancia de la información contenida en el Reporte de Crédito Especial



Como se puede apreciar en el Reporte de Crédito Especial se van registrando cada uno de los pagos que vamos realizando, ya sea que éstos sean puntuales o con retrasos. Para cada uno de éstos existirá una clave, cuyo significado variará en relación con el tiempo de retraso. Por ejemplo:
En Trans Union, mientras un “1” representa un pago puntual en el periodo, un “9” representa un atraso de más de 12 meses. En Círculo de Crédito “ ✓ “ representaría un pago puntual; y el periodo y número dentro del círculo sería el atraso más reciente.



Esta información no es asignada por las SIC´s de manera unilateral, ellas simplemente registran el estatus que las Entidades Financieras o Empresas otorgantes de crédito les indican.

La relevancia del Reporte de Crédito Especial radica precisamente, en que cuando nosotros requiramos un crédito, además de analizar nuestra capacidad de pago, evaluarán cual ha sido nuestro grado de cumplimiento con créditos anteriores, siendo éste último un elemento crucial para determinar si nos lo otorgan o no. De ahí la importancia de conservar un historial crediticio limpio.

Actualización de la base de datos de las SIC´s

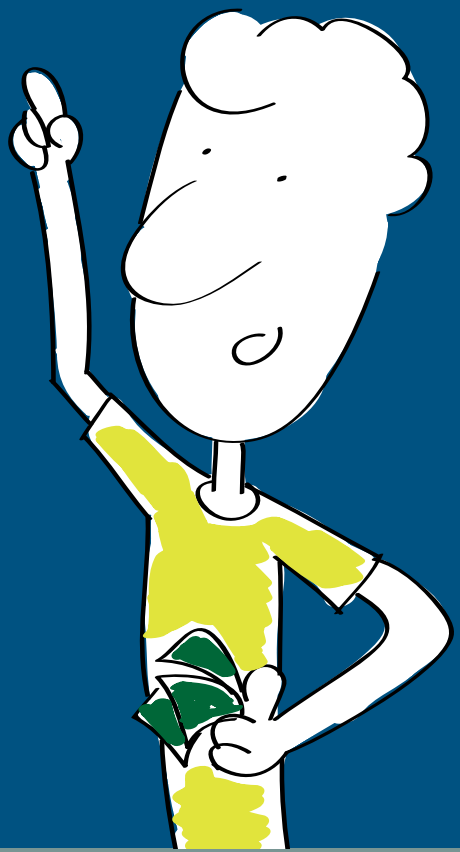
La permanencia de los registros en la base de datos de las SIC´s, tendrá una duración que irá en función del cumplimiento de pago y del monto que se adeude, así lo establecen los artículos 23 y 24 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la regla 12 de la Circular 27/2008 del Banco de México.

La información positiva debe permanecer por lo menos 72 meses, pero algunas SIC la conservan siempre, para que el Cliente tenga buenas referencias en su Historial.

La eliminación de los historiales crediticios de la información relativa a incumplimientos, se dará contemplando la fecha en la que dicho incumplimiento haya sido reportado por primera vez como vencido, o bien a partir de la última vez en que la Entidad Financiera o Empresa otorgante del crédito, haya actualizado el registro del mismo, lo que ocurra primero. Los plazos de eliminación son:

a) Deudas menores o iguales a 25 UDIS, transcurridos 12 meses.
b) Deudas mayores de 25 UDIS hasta 500 UDIS, transcurridos 24 meses.
c) Deudas mayores de 500 UDIS hasta 1,000 UDIS, transcurridos 48 meses.
d) Deudas menores a 400 mil UDIS, transcurridos 72 meses.

Por otra parte, no se podrá eliminar el historial crediticio, en los supuestos siguientes:



I. Tratándose de uno o más créditos cuyo monto adeudado al momento de la falta de pago sea igual o mayor que el equivalente a 400 mil UDIS.

II. En los casos en que exista una sentencia firme en la que se condene a un Cliente persona física por la comisión de un delito patrimonial intencional relacionado con algún crédito y que tal circunstancia se haya hecho del conocimiento del la SIC por alguno de sus Usuarios.

Creencias o mitos alrededor de las SIC´s.

Aparecer en las SIC es malo.

Todas las personas que han solicitado un crédito están registradas en las SIC´s, ya que en éstas se registra el comportamiento que se ha tenido como pagador. ¿Será malo estar registrado? sí, sólo si no has tenido un buen comportamiento con el pago de tus obligaciones. De hecho no estar en las SIC's, también se puede considerar como algo malo, ya que no habrá un parámetro para evaluar tu grado de cumplimiento.





Existe la posibilidad de contratar a Especialistas, que por una módica cantidad nos saquen de las SIC's.

Si alguien te ofrece sacarte de las SIC's, ¡Ten cuidado, te está engañando! Únicamente las Entidades Financieras o las Empresas Comerciales pueden modificar tu historial malo y eso será, siempre y cuando empieces a cumplir con tus pagos pendientes.

Una vez que eliminen mi historial crediticio, me he liberado de la deuda.

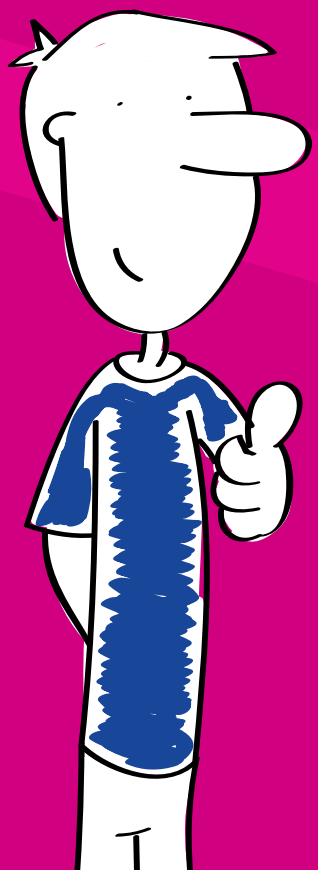
Resulta que la obligación que tienen las SIC´s de depurar sus bases de datos, no te libera de tu deuda con la Entidad Financiera o la Empresa Comercial. Estos pueden continuar sus gestiones de cobranza.

Recomendaciones

- Antes de solicitar un crédito, verifica que puedas pagarlo, para ello elabora tu presupuesto e identifica a cuánto ascienden tus ingresos y tus gastos.

- Consulta de manera periódica tu Reporte de Crédito Especial, aprovecha que es gratis una vez cada doce meses. Eso te ayudará a evitar sorpresas como son el robo de identidad o anotaciones improcedentes por parte de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales.

Si encuentras alguna irregularidad en tu Reporte de Crédito Especial no le restes importancia. Lo más conveniente es que te acerques a la SIC o a la CONDUSEF para solicitar la aclaración correspondiente.







Como una estrategia de equidad en la relación entre Usuarios y Entidades Financieras, con la Reforma Financiera se crea el Buró de Entidades Financieras, desarrollado y Administrado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), que tiene como finalidad mostrar el comportamiento de las Entidades Financieras en la atención a sus Clientes, con lo que se busca contribuir a la toma de decisiones acertada.





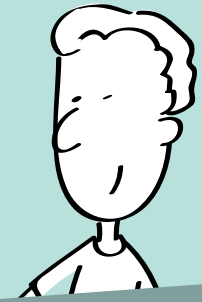
El folleto *SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA*
se terminó de imprimir en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

CONDUSEF

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store

Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos

@CondusefMX
/condusefoficial

SOFOMES

SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE

¡Una alternativa más, de servicios financieros!











SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

SOFOMES

SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE

¡Una alternativa más, de servicios financieros!

CONDUSEF

Presidente
Mario Di Costanzo Armenta

Vicepresidente Técnico
Luis Fabre Pruneda

Director General de Educación Financiera
Leonardo Jorge Torres Góngora

Director de Promoción y Desarrollo Educativo
José Fernando Sosa Necoechea

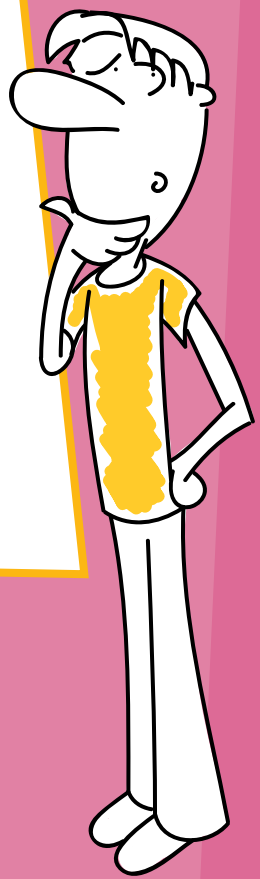
Redacción
Dirección General de Educación Financiera

Ilustraciones
Oscar T. Martínez Torres

Diseño
Departamento de Publicaciones

Antecedentes

El 18 de julio de 2006 se publican en el Diario Oficial de la Federación reformas, derogaciones y adiciones a disposiciones de diversas leyes, entre éstas la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, ordenamiento que da origen a la constitución de las **Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes)**, entidades que representan una alternativa para personas que requieren de financiamiento o crédito.



¿Qué son?

Son sociedades anónimas que cuentan con un registro vigente ante la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)**, y que contemplan en sus estatutos como objeto social principal, la realización habitual y profesional de actividades de otorgamiento de crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero.

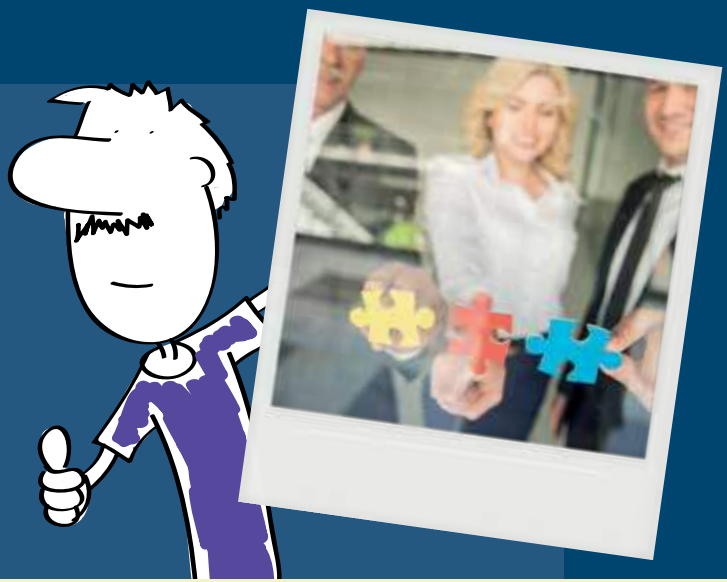


Una SOFOM no puede recibir recursos del público y no requiere de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para constituirse, pero sí obtener la opinión favorable de esta Comisión Nacional y de sus estatutos sociales para poder acudir ante Fedatario Público a llevar a cabo su acta constitutiva.



¿Qué tipos existen?

Existen dos tipos de Sofomes, cuyo principal distintivo tiene que ver con el hecho de que mantengan o no vínculos patrimoniales con otras entidades financieras autorizadas por la CNBV o sociedades controladoras de grupos financieros; o bien tengan inscritos instrumentos de deuda en el Registro Nacional de Valores.



*Para efectos de este documento, se entenderá por entidades financieras a las: Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras Populares, Uniones de crédito, así como las Sociedades Financieras Comunitarias y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con niveles de operación I al IV.

Entendiéndose por **vínculo patrimonial**, cuando una entidad financiera o un grupo financiero cuenta con participación en el capital social de una Sofom o bien, cuando la entidad financiera ejerza el control de ésta o cuando ambas tengan accionistas en común.







Las Sofomes se clasifican en:

1. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple **No Reguladas**

2. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple **Reguladas**

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, No Reguladas

Son aquellas que **no mantienen relaciones patrimoniales** con entidades financieras o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones de crédito y no tienen inscritos instrumentos de deuda en el Registro Nacional de Valores.



Estas sociedades deberán agregar a su denominación social la expresión “sociedad financiera de objeto múltiple” o su acrónimo “SOFOM”, seguido de las palabras “Entidad No Regulada” o su abreviatura “E.N.R.”.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, **Reguladas**

Por su parte, estas sociedades serán aquellas que **mantengan vínculos patrimoniales** con:

- Instituciones de crédito,
- Sociedades financieras populares,
- Sociedades financieras comunitarias (niveles de operación I a IV),
- Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (niveles de operación I a IV),
- Uniones de crédito.

O bien, aquellas que:

• Para fondear sus operaciones, emitan valores de deuda a su cargo, inscritos en el Registro Nacional de Valores conforme a la Ley del Mercado de Valores,

• Soliciten voluntariamente ser una Sofom Regulada y reúnan los requisitos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) les requiera.







Estas sociedades deberán agregar a su denominación social la expresión "sociedad financiera de objeto múltiple" o su acrónimo "SOFOM", seguido de las palabras "Entidad Regulada" o su abreviatura "E.R.".



Marco Regulatorio

- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (en particular, en su artículo 87, fracciones B, E, F, J, K, L, M, N y Ñ establece las disposiciones aplicables al funcionamiento de las Sofomes).

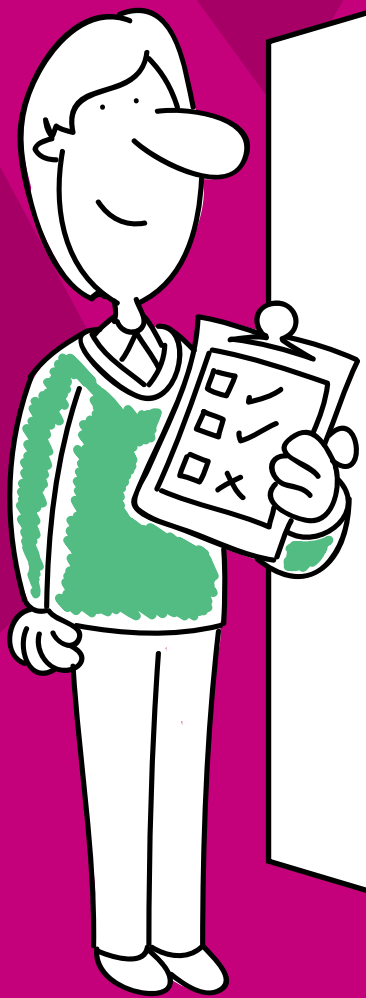
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

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

La disposición que la Condusef emita conforme a estas tres leyes.



Adicionalmente, las Sofomes Reguladas, dependiendo de la entidad financiera con la que mantengan vínculo patrimonial, se sujetarán en diversas disposiciones a lo que dispongan:

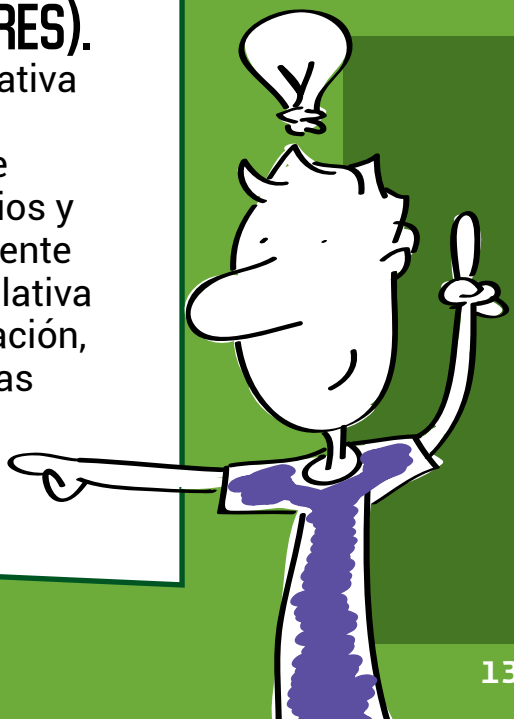


- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley de Uniones de Crédito.
- Ley del Mercado de Valores.

Fuentes de información sobre Sofomes administradas por Condusef

Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

Cuenta con información corporativa y general de las Instituciones Financieras que son legalmente autorizadas para ofrecer servicios y productos al público. Generalmente permite conocer información relativa al domicilio, estatus de autorización, quienes son sus funcionarios, las aportaciones de capital, etc.



Registro de Comisiones (RECO). Da a conocer al público en general los montos y conceptos de las comisiones que las Sofom No Reguladas, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Uniones de Crédito cobran a sus clientes.

Registro de Contratos de Adhesión (RECA).

Se pueden consultar los Contratos de Adhesión utilizados por las instituciones financieras en sus diversas operaciones, incluye la descripción de los principales productos que agrupa cada sector y un detalle de las cláusulas más importantes que el Usuario debe conocer.





Registro de Unidades Especializadas (REUNE). Cuenta con un informe trimestral diferenciado por producto o servicio, sobre las consultas y reclamaciones que se reciben en la Unidad Especializada de cada Institución Financiera.

Registro de Usuarios (REUS). En esta herramienta se registran aquellos Usuarios que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las Instituciones Financieras, que realicen acciones de publicidad, promoción o telemarketing, debiendo las Instituciones Financieras adquirir las bases de datos de los Usuarios inscritos en dicho registro para no llamarles ofreciendo algún producto o servicio financiero.

Registro de Despachos de Cobranza (REDECO). Contiene la información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar créditos, préstamos o financiamientos. Permite al público conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza. Si sufres algún abuso de estos despachos puedes presentar tu queja en el REDECO.



Buró de Entidades Financeras (BEF). Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos , así como los productos y servicios que ofrecen.

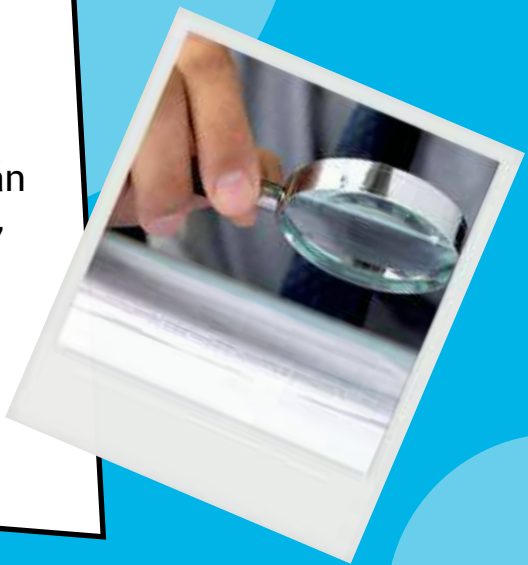
Beneficios

Fiscales:



Los intereses generados en transacciones de la cartera crediticia comercial como entidad financiera, no causan Impuesto al Valor Agregado. (artículo 15, fracción X, inciso b) de la Ley del Impuesto al Valor Agregado).

Deducibilidad de pérdidas por irrecuperabilidad de créditos. Serán deducibles las cuentas por cobrar, cuando entre otros, exista notoria imposibilidad práctica de cobro. (artículo 27, fracción XV de la Ley del Impuesto Sobre la Renta)



La cartera crediticia no es incluida para el cómputo del Impuesto Sobre la Renta. La realización habitual y profesional de las actividades de crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero que realice la SOFOM E.N.R., debe representar al menos el 70 % de sus activos totales o sus ingresos derivados de las mismas y de la enajenación o administración de los créditos otorgados. (artículo 7 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta).







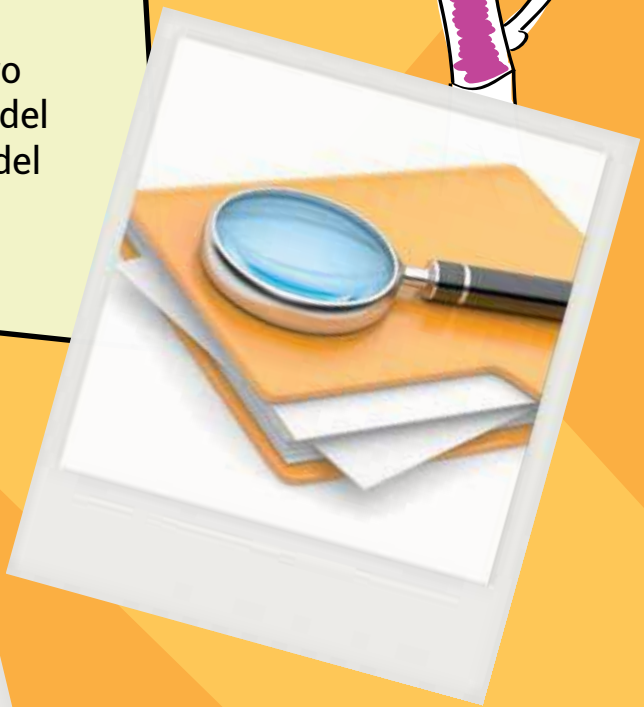


Los contratos en que se haga constar créditos, arrendamiento financiero y factoraje financiero, que otorguen las SOFOMES E.N.R., que vayan acompañados de los estados de cuenta certificados por el contador de la entidad, tendrán el carácter de título ejecutivo y podrá ser cobrado por la vía ejecutiva mercantil. (Artículo 87-F de la LGOAAC).

Civil:

Las SOFOMES pueden ceder los derechos de créditos con garantía hipotecaria a otro intermediario sin necesidad de notificar al deudor, ni de escritura pública, ni de inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio. (Artículo 2926 del Código Civil Federal).







¿Quién las supervisa?

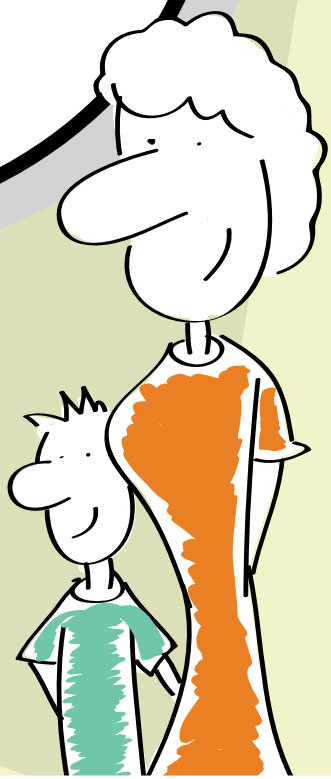


La inspección y vigilancia de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas queda confiada a la CNBV; por otra parte, en lo que se refiere a las No Reguladas, la CNBV estará facultada exclusivamente para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

La Condusef lleva a cabo visitas de verificación, de las SOFOMES ENR y tiene atribuciones en materia de transparenciay protección al usuario.



Las Sofomes y las Sociedades de Información Crediticia



Anteriormente las Sofomes no tenían la obligación de reportar a ninguna Sociedad de Información Crediticia (Buró de Crédito o Circulo de Crédito), el comportamiento de sus acreditados con respecto al pago de sus adeudos, situación que cambia con la aprobación de la Reforma Financiera del 2014, que contempla que este tipo de instituciones deberán ser Usuarios de al menos una sociedad de información crediticia, debiendo proporcionar periódicamente la información sobre todos los créditos que otorgue.

Así, las instituciones otorgantes de crédito, contarán con información que pudiera ayudar a evitar el sobreendeudamiento de las personas, al llevar un registro.

En el RECA las Sofomes registran los siguientes productos y servicios financieros:



a) Sofom E.R.

- Tarjeta de Crédito
- Crédito al Auto
- Crédito en Cuenta Corriente
- Crédito Hipotecario
- Crédito Personal
- Crédito Simple
- Créditos de Habilitación o Avío
- Créditos Refaccionarios
- Arrendamiento Financiero
- Arrendamiento Puro
- Descuento
- Factoraje Financiero

b) Sofom E.N.R.

- Tarjeta de Crédito
- Crédito al Auto
- Crédito en Cuenta Corriente
- Crédito Hipotecario
- Crédito Personal
- Crédito Simple
- Créditos de Habilitación o Avío
- Créditos Refaccionarios
- Arrendamiento Financiero
- Arrendamiento Puro
- Descuento
- Factoraje Financiero
- Fideicomisos
- Mutuo
- Terminal Punto de Venta
- Banca Electrónica



Información previa a la contratación de un producto

Las Sofomes deberán de informar a sus clientes previamente a la contratación de uno de sus productos:

- Monto de los pagos parciales, la forma y periodicidad para liquidarlos;
- Comisiones;
- Monto y detalle de cualquier cargo, si lo hubiera;
- Número de pagos a realizar, su periodicidad;
- En su caso, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente la operación y las condiciones para ello y, los intereses, incluidos los moratorios, forma de calcularlos y el tipo de tasa y, en su caso, tasa de descuento;
- Monto de los intereses a pagar en cada período, en caso de utilizarse una tasa fija;
- En caso de una tasa variable, la regla de ajuste de la tasa;
- Entre otros.

¿Dónde puedo consultar las Sofomes que se encuentran operando?

Tanto las sociedades financieras de objeto múltiple Reguladas como No Reguladas, pueden ser consultadas en:



Padrón de Entidades Supervisadas de la CNBV (**www.gob.mx/cnbv**), o

En el Buró de Entidades Financieras (**www.buro.gob.mx**), herramienta que también administra la Condusef.

Registro de Prestadores de Servicios Financieros "SIPRES" de la Condusef (**www.gob.mx/condusef**).

Consejos antes de contratar en una Sofom

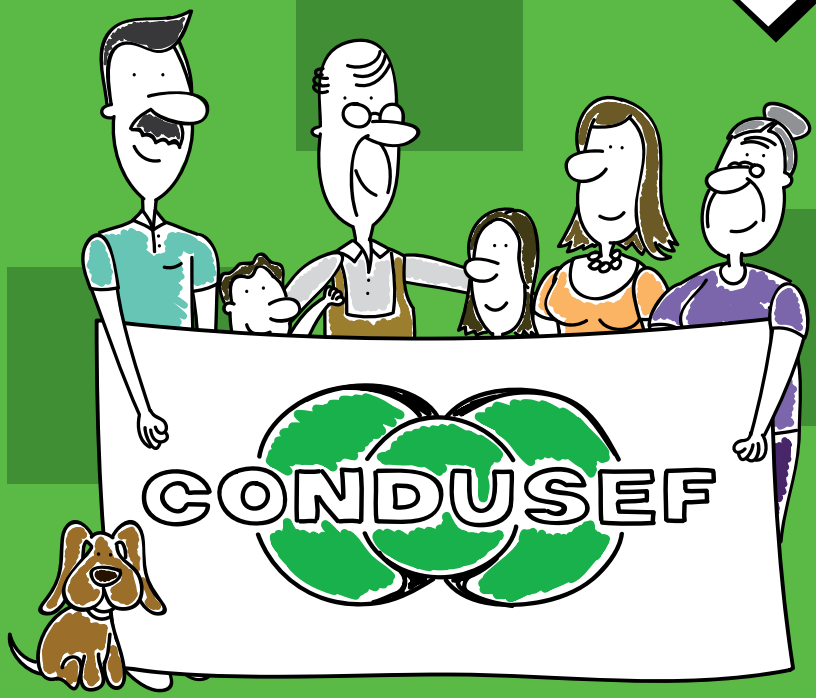
- Verifica en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) de Condusef, que se encuentre en operación y que haya renovado su registro, en caso de aquellas Entidades Financieras que se hayan constituido antes del 7 de octubre del 2014.

- No te dejes sorprender, las Sofomes no pueden recibir dinero de sus usuarios (captar ahorro), de hacerlo constituiría un delito que debes denunciar.

- Verifica que los contratos de adhesión y las comisiones de las Sofomes estén registradas ante Condusef, aprovecha estas herramientas para comparar las Sofomes y tomar una decisión informada.

- Infórmate sobre el comportamiento que han tenido las Sofomes ante sus Usuarios, el cumplimiento que le dan a las normas que les rigen, así como los productos y servicios que ofrecen, utiliza para ello el Buró de Entidades Financieras.

No olvides, Condusef también está cerca de ti por teléfono, internet y redes sociales.



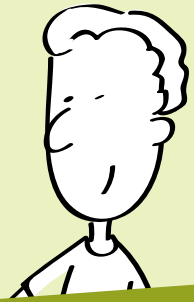
01 800 999 80 80
53 400 999
www.gob.mx/condusef

El folleto *SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE*
¡Una alternativa más, de servicios financieros! se terminó de imprimir
en 2015, en los talleres de
Dat@Color IMPRESORES S.A. de C.V., Avena 201,
Granjas México, C.P. 08400, Del. Iztacalco, México, D.F.
La edición consta de 15,000 ejemplares.

Material elaborado por

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





Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.gob.mx/condusef,

App Store Google play

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al
01 800 999 8080

Síguenos
@CondusefMX
/condusefoficial