

MODELO DE CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EN OPERACIONES MASIVAS DEL SECTOR BANCARIO MEXICANO

Objeto y Alcance

Las mejores prácticas, valores y lineamientos aquí contenidos buscan robustecer buenas prácticas y una cultura con vocación de servicio de las personas que participan en los procesos de crédito que se ofrecen de forma masiva.

La adopción de este modelo de Código de Mejores Prácticas para el Otorgamiento de Crédito (CMPOC) es voluntaria y su contenido será instrumentado por cada institución. El objetivo de este modelo de CMPOC es orientar e incentivar un mejoramiento en la cultura de servicio al interior de las instituciones; el CMPOC puede servir como sustento de las políticas internas de los intermediarios, pero no intenta sustituirlas, ampliarlas, ni modifica la regulación aplicable.

Introducción

El enfoque de las instituciones de banca múltiple con respecto a las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito debe estar diseñado para asegurar que, a través de sus acciones, se ofrezcan los mejores servicios y productos de acuerdo con las necesidades de la clientela.

Las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito deben ser un componente crítico dentro de todas las actividades como son: i) los modelos de negocio, ii) la planeación, iii) el comportamiento, iv) el reclutamiento de personal, v) la interacción con la clientela, vi) diseño de los productos y servicios y, vii) promoción y publicidad en los productos y servicios.

Fortalecer las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito es clave para ganar y retener la confianza de la clientela, así como la lealtad, que forman parte integral de los valores de los bancos para el crecimiento sostenible, la optimización de los procesos y procedimientos de negocio.

Con el fin de fortalecer la adopción de sanas prácticas en el otorgamiento de crédito o financiamientos masivamente celebrados, las autoridades financieras han desarrollado una serie de mejores prácticas, sobre la base de la experiencia a nivel nacional e internacional. Se propone que las asociaciones gremiales de instituciones financieras, a petición de sus agremiados, ayuden a coordinar que sus instituciones agremiadas que así lo decidan, elaboren y adopten Códigos de Mejores Prácticas para el Otorgamiento de Crédito. Dichos Códigos deberán basarse en las mejores prácticas identificadas por las autoridades, las cuales servirán de referencia. La serie de mejores prácticas identificada por las autoridades cubre los siguientes aspectos:

I. En relación con la persona usuaria de crédito:

1. Transparencia
2. Idoneidad
3. Conveniencia
4. Movilidad

5. Equidad e Inclusión
6. Pertinencia
7. Apoyo

II. En relación con su personal y organización al interior:

8. Implementación
9. Gestión de Recursos Humanos
10. Seguimiento

De acuerdo con lo anterior, la Asociación de Bancos de México ABM, A.C. coordinó, por instrucción de sus agremiados, los trabajos para la elaboración de este modelo, que contiene propuestas de elementos que pueden ser de utilidad para aquellos bancos que se adhieran a éste, quienes podrán adecuarlos de la manera que sea conveniente a su tipo o modelo de negocio y de acuerdo con sus funciones, sin que ello implique una reducción de los estándares reflejados en este documento.

Los bancos que decidan emitir su CMPOC en función de este modelo, reconocen la importancia de aplicar las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito, según sean aplicables y los hayan reflejado en sus propios CMPOC, así como el conjunto de acciones específicas establecidas por los propios bancos, en las etapas del crédito, esto es, la oferta, contratación, amortización, así como, en su caso, la cesión, reestructura y extinción de un crédito. Por otro lado, este CMPOC tampoco pretende ser exhaustivo sino proporcionar criterios que se recomienda seguir, es decir, las instituciones podrían desarrollar lineamientos, mejores prácticas y acciones adicionales a las aquí señaladas en sus propios códigos.

Las mejores prácticas son generales y serán complementadas con acciones específicas que cada banco determine en cada principio para su implementación, según sean adicionadas o modificadas posteriormente, sin que la aplicación de los mismos se limite a dichas acciones.

Las acciones específicas de implementación que adopten los bancos se considerarán parte del contenido de este Código, y podrán cambiar periódicamente, para contribuir mejor a los objetivos de este CMPOC, en función de la experiencia obtenida y los cambios en la actividad de crédito bancario.

Mejores Prácticas

1. Transparencia.

Para la contratación y durante la vida de un crédito, la institución otorgante seguirá el principio de máxima transparencia. La institución proporcionará de manera oportuna y por los canales adecuados, información veraz y en los formatos más apropiados durante todas las etapas del crédito, acerca de las características, condiciones y costos del crédito, tanto aquellos aspectos que marque la regulación, como otra información en poder de la institución que ésta considere útil para que la clientela tome una decisión informada. Adicionalmente, la institución cuidará que la información que proporcione a la persona usuaria de crédito evite generar confusión.

Finalmente, la institución otorgante informará a la persona usuaria de crédito, en los términos del contrato que haya celebrado con éste, si su crédito es cedido o vendido a otra institución, proporcionando toda la información para que la persona acreditada se pueda poner en contacto con dicha institución. Para dicho fin, la institución podrá tomar medidas compensatorias, tales como avisos en su página de internet u otros medios masivos de comunicación, para informar a la clientela cuando ésta no se encuentre localizable o no se tenga su información.

2. Idoneidad.

La institución otorgante procurará ofrecer a cada persona usuaria de crédito los productos o servicios que mejor se adecúen a sus características y necesidades, tomando en cuenta sus condiciones de manera integral y haciendo uso de la información relevante de la clientela que la institución otorgante del crédito tenga a su disposición.

3. Conveniencia.

Para el otorgamiento, renovaciones o ampliaciones de créditos, al estimar la viabilidad de pago del crédito que tiene la persona acreditada, la institución hará uso de un análisis de información cuantitativa y cualitativa, que permita establecer su solvencia crediticia y la capacidad de pago en el plazo previsto del crédito, pudiendo utilizar toda la información que tenga a su disposición sobre dichos aspectos, sin menoscabo de su capacidad de pago.

De conformidad con la regulación aplicable, la institución determinará los montos de las líneas de crédito acordes con los ingresos y demás información relevante de las personas usuarias.

Cada institución vigilará que el nivel de deuda de la persona usuaria de crédito se encuentre dentro del límite máximo determinado por la propia institución, según su apetito de riesgo.

La institución informará a la persona usuaria de crédito la forma en que puede llevar a cabo pagos anticipados o adelantados, de acuerdo con los términos establecidos en el contrato.

Llevará a cabo un monitoreo permanente del comportamiento crediticio de las personas usuarias y analizará su capacidad de pago antes de otorgar una renovación o ampliación del crédito, cuidando que la persona usuaria tome créditos dentro de su capacidad de pago al momento de la renovación y contando siempre con la anuencia de la persona usuaria.

La institución procurará que los créditos que otorgue para el pago del saldo remanente de un crédito vigente mejoren las condiciones de pago de las personas acreditadas que se encuentren al corriente de sus pagos o resuelvan un problema de pago que la propia persona acreditada haya manifestado.

4. Movilidad

La Institución facilitará la movilidad de las personas usuarias del crédito susceptibles de este beneficio, respondiendo de manera expedita y eficiente cuando las personas usuarias manifiesten su intención de cambiar de institución otorgante de crédito. Con ese fin, la institución procurará ampliar la gama de productos que puedan ser objeto de movilidad y buscará establecer los acuerdos de intercambio de información para facilitar el pago de deudas de las personas acreditadas.

5. Equidad e Inclusión

La Institución dará un trato equitativo no discriminatorio a las personas usuarias del crédito que sean reconocidas como integrantes de un mismo segmento del mercado y que deban recibir la misma clase de servicio.

La Institución promoverá la inclusión financiera y acceso a servicios y productos adecuados a las necesidades de cada persona usuaria del crédito.

6. Pertinencia

Con el fin de brindar un trato adecuado y respetuoso a la persona usuaria de crédito, la institución seguirá las prácticas de ventas y cobranza pertinentes en el ofrecimiento de productos de crédito a través de los distintos canales. Además, la institución considerará las respuestas y decisiones de las personas usuarias con respecto a ofertas de productos y servicios específicos al diseñar las prácticas de contacto con las personas usuarias de crédito dirigidas al ofrecimiento y venta de un producto. Asimismo, la institución establecerá prácticas de contacto adecuadas para cobranza no litigiosa. La institución procurará que las empresas contratadas por ella para cobranza no litigiosa, adopten políticas ajustadas a este CMPOC y a las emitidas por la propia institución.

La institución informará a la persona usuaria de crédito cuando su crédito se haya cedido a un despacho de cobranza u otra empresa de recuperación.

7. Apoyo.

Como parte del compromiso con el bienestar de la persona usuaria de crédito, la institución procurará contar con planes de solución para personas usuarias de crédito que enfrenten dificultades para hacer el pago del crédito.

8. Implementación

Las instituciones que lo adopten lo harán a través de órganos con facultades para ello, y siempre lo harán de conocimiento del Consejo de Administración. Asimismo, decidirán la manera de comunicar y fomentar los lineamientos de su CMPOC, de acuerdo con las decisiones que adopten los órganos de gobierno competentes. Las instituciones podrán incorporar las mejores prácticas y acciones de este Código que juzguen conveniente en sus Políticas Internas y Manuales de Operación, en la medida en que lo estimen adecuado. El órgano de la Dirección de la institución que determine dicha incorporación en su caso podrá establecer las medidas de control que juzguen conveniente.

9. Gestión de Recursos Humanos.

Para garantizar el bienestar de la persona usuaria de crédito, la institución capacitará al personal responsable del proceso de otorgamiento de crédito para que durante todas las etapas actúe con objetividad, imparcialidad y equidad en apego a la normatividad.

La institución podrá establecer incentivos en favor de las personas colaboradoras para apoyar la incorporación de las mejores prácticas y acciones de este Código en la cultura y en las buenas prácticas de la organización.

La Institución recabará e intercambiará, en términos de la normatividad aplicable, información sobre las personas candidatas a un empleo que constate la honorabilidad de las mismas.

10. Seguimiento

Para mejorar la atención y el bienestar de las personas usuarias de crédito, la Institución promoverá la mayor eficacia en la adopción de las mejores prácticas contenidas en este CMPOC, y dará seguimiento a través de los órganos competentes, procurando identificar y eliminar oportunamente aquellas que resulten contrarias a las mismas.

Otros recursos

Una adecuada protección a la persona usuaria de servicios financieros, mayor difusión, mejor información y definición de sanas prácticas de mercado pueden mejorar la confianza en las instituciones, aportar a la inclusión financiera responsable, así como a la comprensión de los productos y servicios financieros, lo que ayudará a evitar efectos perjudiciales en las personas usuarias y por ende en el propio sector. En ese sentido, las instituciones que implementen el CMPOC adherentes al mismo, podrán optar por la acreditación del curso de protección a la persona usuaria de crédito y sanas prácticas preparado por la CONDUSEF.

23 de marzo de 2022.

**HOJA DE ADHESIÓN AL
MODELO DE CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EN
OPERACIONES MASIVAS DEL SECTOR BANCARIO MEXICANO**

[Insertar denominación legal del banco que se adhiere]

[Insertar nombre y firma del Director General o cualquier otro representante legal del banco que se adhiere]

Esta hoja corresponde a la adhesión del banco que suscribe al **MODELO DE CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EN OPERACIONES MASIVAS DEL SECTOR BANCARIO MEXICANO DE LA “ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO ABM”**, A. C. de fecha 23 de marzo de 2022.

BANCOS ADHERIDOS AL CMPOC

Al 23 de mayo 2022

1. BANCA MIFEL, S.A.
2. BANCO COMPARTAMOS, S.A.
3. BANCO CREDIT SUISSE (MÉXICO), S.A.
4. BANCO JP MORGAN, S.A.
5. BANCO SANTANDER MÉXICO, S.A.
6. BANCO S3 CACEIS MÉXICO, S.A.
7. BARCLAYS BANK MÉXICO, S.A.
8. BBVA MÉXICO, S.A.
9. CONSUBANCO, S.A.
10. FUNDACIÓN DONDE BANCO, S.A.
11. HSBC MÉXICO, S.A.
12. INTERCAM BANCO, S.A.
13. MUFG BANK MEXICO, S.A.
14. SCOTIABANK, S.A.
15. BANCO AZTECA, S.A.
16. INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA MÉXICO, S.A.