

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“Creación de una SOFOM E.NR. Para el otorgamiento profesional de crédito al consumo en mueblerías”

Autor: Lorena Guerrero Ortiz

**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. en Administración**

**Nombre del asesor:
Norma Laura Godínez Reyes**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.



UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

.....
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y
ADMINISTRACION

TESIS

“Creación de una SOFOM
E.N.R. para el otorgamiento
profesional de crédito al
consumo en mueblerías”

Presenta: Lorena Guerrero Ortiz.
Asesor: Norma Laura Godínez Reyes.

Para obtener el título de Licenciada en Administración.
Morelia, Mich.

Agosto 2009.

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	VIII
1. El crédito.	2
1.1. Tipos de Financiamientos que existen en el mercado para la obtención de bienes de consumo.	3
1.2. Créditos no relacionados con Bancos.	5
1.2.1. Crédito del INFONACOT.....	5
1.2.2. Crédito de Muebles del Ángel.	8
1.3. Crédito de empresas, afiliado a Banco propio.	12
1.3.1. Caso Elektra, Banco Azteca.....	12
1.3.2. Caso Coppel, Bancoppel.....	17
1.3.3. Caso Famsa, Famsa Banco.....	20
1.3.4. Caso Wal-Mart, Banco Walmart, afiliado a BBVA Bancomer.	22
1.4. Tasas de interés, C.A.T.....	25
2. Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM).	27
2.1. Definición de SOFOM.....	27
2.2. Características de la SOFOM.....	27
2.3. Tipos de SOFOM.	28
2.3.1. Requisitos para constituir una SOFOM E.N.R.....	28
2.4. Pasos para constituir una SOFOM ENR.....	29
2.5. Actividades realizables por la SOFOM E.N.R.....	32
2.6. Marco jurídico de la SOFOM E.N.R.....	32
3. Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México A.C. (ASOFOM).....	34
3.1. Definición de la ASOFOM.	34
3.2. Beneficios de ser asociado de la ASOFOM.....	35
3.3. Requisitos de afiliación a la ASOFOM.....	36

4. Sociedades de Información Crediticia.....	37
4.1. Círculo de Crédito (personas físicas).....	37
4.1.1. Funciones.	38
4.1.2. Integrantes consultores de Información.....	38
4.1.3. Tipos de Reportes emitidos por Círculo de Crédito y su Interpretación.	39
4.1.4. Costos y requisitos de contratación.....	40
4.1.5. Obligaciones de la Institución Crediticia con Círculo de Crédito.	42
4.1.6. Especificaciones de trabajo.....	43
4.2. Buró de Crédito personas Morales.	44
4.3. Buró de Crédito personas Físicas.	44
4.3.1. Requisitos para contratar servicios del Buró de Crédito.	45
4.3.2. Ventajas de operar con Buró de Crédito.	46
4.3.3. Costos del servicio de Buró de Crédito.	48
4.3.4. Requisitos para consultas en Buró de Crédito.....	48
4.3.5. El reporte de crédito.....	50
4.3.6. Sanciones en caso de incumplimiento con los procedimientos de consulta.....	53
5. Estrategia de creación de una SOFOM para financiar consumos de clientes en Mueblerías.	56
5.1. Requerimientos legales, fiscales, económicos, recursos físicos y humanos...	56
5.2. Otorgamiento de créditos.	57
5.3. Plazos de créditos.	59
5.4. Tasas de interés.....	60
5.5. Cargos y abonos al saldo.	61
5.5.1. Descuentos por pronto pago.	62
5.5.2. Amortización de créditos.	63
5.5.3. Cargo por comisiones y gastos de cobranza.....	63
5.6. Estimación de cuentas incobrables.	63
5.7. Manejo de cuentas por cobrar.	64
5.8. Comercios afiliados.	65
5.8.1. Beneficios de afiliación a la SOFOM.	65
5.8.2. Requisitos de afiliación.....	66
5.8.3. Formas de pago a los afiliados por parte de la SOFOM E.N.R.	67
5.9. Tasa interna de retorno TIR.	68
Conclusiones	68

Índice de Cuadros.

Cuadro 1. Informativo sobre empresas en México.	XII
Cuadro 2. Plazos y tasas de Interés del Crédito Fonacot.	6
Cuadro 3. Precios de los reportes al Círculo de Crédito.	41
Cuadro 4. Posibles descuentos a los que se puede hacer acreedora la SOFOM.	42
Cuadro 5. Costos de los reportes de crédito en Buró de Crédito.	48
Cuadro 6. Ejemplo de tabla de amortización de capital e intereses.	62
Cuadro 7. Recorte de la parte superior del cuadro 6.	63
Cuadro 8. Resume de resultados sobre el VPN.	70

Índice de Anexos.

Anexo 1. Hoja de libreta solicitud de crédito usada de 1987 a 1989.	76
Anexo 2. Hoja blanca con datos para el crédito, usada de 1990 a 1992.	76
Anexo 3. Solicitud de crédito, usada de 1993 a 1996.	77
Anexo 4. Solicitud de crédito, usada de 1996 a 1998.	77
Anexo 5. Solicitud de crédito, usada de 1999 a 2005.	78
Anexo 6. Solicitud de crédito usada a partir del 2006.	79
Anexo 7. Instructivo de Interpretación de Reportes de Crédito.	80
Anexo 8. Folleto del fonacot.	81
Anexo 9. Folleto: Si perdiste tu empleo, el FONACOT te echa la mano.	81
Anexo 10. Folleto ¿Necesitas una lana para imprevistos?.	82
Anexo 11. Estado de cuenta detallado Banco Azteca.	82
Anexo 12. Pagare de compra Elektra con información del crédito.	83
Anexo 13. Ticket de pago a Banco Azteca.	84
Anexo 14. Contrato de apertura de cuenta de Banco Azteca.	85
Anexo 15. Ticket de recordatorio de pago.	88
Anexo 16. Recordatorio a clientes de saldos vencidos.	88
Anexo 17. Citatorio Urgente.	89
Anexo 18. Autorización de investigación en Círculo de Crédito.	89
Anexo 19. Solicitud de crédito Coppel.	90

Anexo 20. Tríptico Coppel, 10 preguntas sobre su tarjeta.....	90
Anexo 21. Comprobante de compra de Coppel.....	91
Anexo 22. Pago de la prima de seguro Banco Azteca.....	91
Anexo 23. Estados de cuenta Coppel.	92
Anexo 24. Solicitud para el crédito Famsa.	93
Anexo 25. Contrato de crédito Famsa.	93
Anexo 26. Invitación de Famsa para día de la madre.....	95
Anexo 27. Felicitación de crédito autorizado Famsa.	95
Anexo 28. Solicitud para Tarjeta de crédito WAL-MART.	96
Anexo 29. Contrato de apertura de tarjeta de crédito en WAL-MART.	96
Anexo 30. Estado de Cuenta de BBVA, afil a Walmart.....	98
Anexo 31. Tríptico de la ASOFOM.	99
Anexo 32. Reporte de Buró de Crédito.	100
Anexo 33. Grafica ¿Que tipo de abono prefiere cuando compra a crédito?.	101
Anexo 34. Cálculo de la TIR y VNA.....	101
Anexo 35. El 70% de las SOFOM no operan en el país.....	106

RESUMEN (ABSTRACT).

Desde 1994 se tenía restringida la creación de sociedades financieras que no fueran limitadas, por lo que solo existían las SOFOLES, al momento de la reforma a las leyes financieras en 2006 se habían creado 73.¹

En Julio de 2006, se reforman diversas leyes como: Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (LGTOP), Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC), Ley de Instituciones de Crédito (LIC); con estas reformas nace la posibilidad de constituir y operar Sociedades Anónimas dedicadas a otorgar crédito, arrendamiento y factoraje financiero, sin requerir previa autorización de autoridades financieras.

Esta Sociedad Financiera de nueva creación SOFOM, ofrecerá al cliente, un préstamo de manera profesional y sistemática para la obtención de bienes de consumo duradero, el cual, deberá pagarlos a la SOFOM E.N.R. en el plazo y tasa convenidos.

El fin principal es delegar directamente a la SOFOM el otorgamiento, investigación y cobro de créditos de las tiendas dedicadas a la venta de bienes de consumo, quien trabajara de forma independiente a los establecimientos comerciales, resolviendo problemas de cobranza a nombre propio y no bajo nombres comerciales de los distribuidores.

La apertura del crédito al cliente generará una clave personal, con la que se llevará un control de cuenta y de saldos, a los que abonará y se le cargarán las cantidades respectivas sobre compras, intereses o pagos.

En caso de atraso de clientes; la misma SOFOM por su naturaleza, debe contar con área de Cobranza y Jurídico, la cual se encargara de asuntos de atrasos y cobro a clientes, esperando detectar cuentas atrasadas a los 15 días del vencimiento.

Asimismo, se muestra el panorama en qué este sector se encuentra, y cómo, a través de la creación de la SOFOM, se buscará paliar los efectos negativos que a raíz de la globalización, las grandes cadenas comerciales, nacionales o extranjeras, han provocado estos negocios.

¹ El 70% de SOFOMES no operan en el país, Carrillo, Gladis, La voz de Michoacán, Martes 30 de Junio.

ABSTRACT.

Since 1994 was restricted the creation of financial societies, that was the reason there was only exist SOFOLES, and there was created only 73 when the laws were regulated in 2006.

On July 2006, many laws were regulated with the objective to set up society for grant credit and others financial activities with out the preliminary authorization from the financial authorities.

This new society, will have the operating as a any other company with the same goal, in order to this, any other company dedicated to by and sell furniture for home, electro domestic and appliances is a prospect to become a member to affiliated.

The SOFOM will offer the customers a loan for buy furniture, not as a moneylender. This loan will be allowed in a professional and systematized, and the customer gets the obligation of pay the loan in each maturity.

On this manner, I'm trying to separate the grant, investigation and collect of the credits from the stores and points of sale, in order to give that work to the SOFOM, because that will be its work, working independently from the affiliated distributors.

The grant of credits will be a complete responsibility of the SOFOM, and the people in points of sale will offer this way for paying what they want to buy.

This credits, will be Grant with a previous investigation on its file and record in credits, this preliminary information, will help us to take a decision about the person who wants credit.

The opening of a new credit will generate a personal key to control all the operations in the current account and identify all the transactions and charges for buying or paying.

In case of delay from the client, the department of credit and collection in the SOFOM will make the necessary actions for collect the cash form the costumers delayed. The SOFOM will try to detect the current accounts when they are 15 days delayed.

I. INTRODUCCIÓN.

Hasta antes de las reformas en 2006, realizar operaciones de arrendamiento financiero y factoraje estaba reservado a empresas con autorización de la SHCP y sus actividades eran reguladas por la Ley General de Operaciones Auxiliares de Crédito (LGOAC), sus operaciones e información financiera estaban sujetas a la supervisión y vigilancia de la CNBV.

En el presente trabajo desarrollaremos la estrategia de creación de una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) Entidad No Regulada (E.N.R.), antes llamada Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL).

Esta entidad puede crearse con el fin de otorgar créditos profesional y sistemáticamente para el financiamiento a corto, mediano y largo plazo en la adquisición de bienes muebles, mediante la consulta del historial crediticio del solicitante, que no refleje adeudos vencidos y en general refleje un comportamiento adecuado en sus pagos.

La SOFOM E.N.R. no capta depósitos del público ni está conectada al sistema de pagos por lo que no requieren de autorización ni supervisión de autoridades financieras. En principio, la SOFOM nace como Entidad No Regulada (E.N.R.). Es decir, no les aplican normas financieras relativas a requerimientos de capital, límites de operación, reservas técnicas, límites de tenencia accionaria y estructura corporativa.

En el mercado actual las grandes cadenas de autoservicio y tiendas departamentales atraen el mercado con promociones, ofertas y financiamientos muy tentativos para los consumidores, estrategias con las que las PYMES deben de competir y en su mayoría, no se encuentran en posición de hacerlo.

Es por ello que, para que las PYMES sean competitivas en los mercados y las condiciones de mercado actuales deben desarrollar estrategias creativas de financiamiento para los consumidores, siendo una de las mejores estrategias de desarrollo, pudiendo de esta forma intermediar créditos para sus clientes, basados en su historial crediticio o abrir uno en caso de que aún no cuenten con una referencia de crédito.

Muchas PYMES en Morelia que ofrecen créditos, los ofrecen arriesgando su propio capital y financiando a corto y mediano plazo, lo cual no les permite en gran medida competir contra los financiamientos que los grandes consorcios ofrecen a los consumidores y pone en riesgo su liquidez y capitalización.

Las empresas o negocios que otorgan créditos sin consulta en historiales crediticios, incurren en riesgos más altos y suelen trabajar con precios más altos, debido a que los créditos no siempre son recuperados o las estimaciones para cuentas incobrables son muy altas, establecidas por la experiencia de ejercicios anteriores.

Si una empresa maneja consulta en Buró de Crédito, tiene márgenes de intermediación más accesibles, tasas de interés más bajas y tiene una referencia sobre el comportamiento del cliente a quien le otorgará el préstamo, lo que le brinda mayor seguridad en el otorgamiento de crédito.

ANTECEDENTES.

El 11 de diciembre de 2001, el pleno del Senado de la República aprobó la Ley que regula a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) conocida como Buró de Crédito (los llamados Burós de Crédito fueron creados a raíz de la crisis bancaria de 1994 y permiten conocer el historial crediticio de quienes tengan acceso al crédito o quieran tenerlo, y darle garantías y derechos a los usuarios y clientes de los mismos).

El Buró de Crédito es una empresa que proporciona información sobre la experiencia crediticia de las Personas Físicas y Morales y cómo ha sido su comportamiento de pago en todos los créditos durante los últimos 84 meses.

Los clientes del Buró de Crédito son todas aquellas entidades financieras y empresas que en forma habitual y profesional otorgan crédito, como:

- 1) Bancos.
- 2) Cajas populares.
- 3) Empresas Comerciales.
- 4) Empresas de Tarjetas de Servicios.
- 5) Hipotecarias.
- 6) Inmobiliarias.

- 7) Empresas Automotrices.
- 8) Empresas de Comunicación y entretenimiento.
- 9) Arrendadoras.
- 10) Uniones de Crédito.
- 11) Afianzadoras.
- 12) SOFOLES.
- 13) SOFOMES.
- 14) Empresas de Factoraje Financiero.

En la Ley se establece un libre acceso de información, ya que las entidades financieras y las empresas podrán proporcionar información sobre operaciones crediticias a las Sociedades de Información Crediticia y compartir entre sí los datos, sin que ello sea considerado una violación al secreto financiero.

El la reforma de 2006 a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (LGOAAC), Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF), se dan de igual forma oportunidades de desarrollo para el sistema financiero, buscando reordenar a cerca de 600 entidades que operaban en el segmento de ahorro y crédito popular y dar libertades de financiamiento a más entidades, sin necesidad de pertenecer a la Banca Nacional.

Dentro de las organizaciones auxiliares de crédito, se encuentran las sociedades financieras de objeto limitado que surge de las excepciones impuestas en el artículo 103 de la ley de instituciones de crédito, que al respecto nos dice:

“Artículo 103.- Ninguna persona física o moral, podrá captar directa o indirectamente recursos del público en territorio nacional, mediante la celebración de operaciones de depósito, préstamo, crédito, mutuo o cualquier otro acto causante de pasivo directo o contingente, quedando obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

Se exceptúa de lo dispuesto en el párrafo anterior a:

- I. Las instituciones de crédito reguladas en la presente Ley, así como a los demás intermediarios financieros debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables;
- II. Los emisores de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de Valores colocados mediante oferta pública, respecto de los recursos provenientes de dicha colocación, y

Fracción IV, derogada por DOF 18-07-2006, que seguirá vigente hasta el 18 de julio de 2013:

IV. Las sociedades financieras de objeto limitado autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que capten recursos provenientes de la colocación de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios y otorguen créditos para determinada actividad o sector.”

Esta es la forma en que las SOFOLES nacen, con el fin de poder captar recursos del público y prestarlos con tasas de interés, para lo cual el sistema financiero mexicano sufrió múltiples cambios que tienen por objeto fortalecerlo, modernizarlo y hacerlo más eficiente y productivo en beneficio de los inversionistas y del público en general para fomentar y apoyar las actividades económicas.

Para la nueva reforma de leyes en 2006, nace la nueva figura jurídica financiera denominada Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM), a través de la cual se podrán efectuar en una sola empresa las operaciones que vienen efectuando las instituciones de arrendamiento financiero, de factoraje financiero y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL).

En efecto, a través de esta nueva figura se podrá gozar de las mismas ventajas que actualmente ofrecen estos tres tipos de instituciones, pero sin tener que obtener una autorización previa por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y sin tener que apegarse a las regulaciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), siempre y cuando sean Entidades No Reguladas.

Las instituciones que cuentan con autorización para realizar las actividades de arrendamiento, factoraje financiero y de SOFOL, contarán con un periodo de transición de hasta siete años para adaptarse a las nuevas regulaciones en esta materia, sobre todo la financiera. Este periodo, también incluye la transformación de las SOFOL en SOFOM y será contado a partir de enero de 2008. De lo contrario, la SHCP las someterá a disolución sin necesidad de asamblea General.²

² <http://portal.imcp.org.mx> Potenciado por JoomlaGenerado: 20 Noviembre, 2008.

JUSTIFICACIÓN.

Esta investigación se lleva a cabo con el fin de estudiar la situación actual crediticia local de la ciudad de Morelia sobre otorgamientos de créditos, mecánicas de administración de carteras y fijación de límites de créditos en empresas pequeñas y medianas dedicadas a este giro.

Existen muchos negocios que no cuentan con la capacidad tanto económica como estructural de hacer consultas en base de datos de Buró de Crédito para otorgar financiamiento, lo que lleva a que muchos créditos otorgados sean difíciles de cobrar y en algunos casos, se conviertan en incobrables, esto, aunado a que no se tiene la capacidad de boletinar al cliente en algún Buró, se corre el riesgo de que el cliente sea sujeto de diversos créditos más, sin que el primer otorgante tenga conocimiento.

La base de datos en Buró de Crédito es muy completa, cuenta con 51 millones de registros en personas físicas con 126 millones de créditos activos, por lo tanto, al tener una referencia de un cliente en Buró de crédito, es más confiable otorgar el crédito a una persona que ha cumplido con demás obligaciones de pago que a alguien que tiene un historial crediticio con más comportamiento.

En México, son pocas las empresas que brindan y consultan base de datos a Buró de Crédito, en relación con las PYMES existentes, siendo este un mercado que aun no está siendo explotado por los negocios pequeños y medianos, que son en su mayoría los que existen en el mercado Mexicano.

Existen miles de PYMES repartidas en toda la república, lo cual se puede mostrar en el siguiente cuadro: ³

Universo Empresarial en México			
Empresa	% Unidad económica	Personal ocupado	% PIB
Micro	97.0	47 %	31
Pequeña	2.7	20 %	26
Mediana	0.2	11 %	12
Grande	0.1	22 %	31

Cuadro 1. Informativo sobre empresas en México.

³ <http://www.economia.gob.mx/pics/p/p2757/diagnosticodemicropequenasymedianasempresas.pdf>. Febrero 2009.

En el cuadro anterior, podemos ver como las microempresas abarcan el 97% del número de empresas en México, pero aportan el mismo 31% del PIB que las grandes empresas, que son sólo el 0.1% de las empresas en el país.

En la actualidad, son más de 1,300 empresas que alimentan y consultan diariamente las Bases de Datos de Buró de Crédito Personas Físicas, Morales y Círculo de Crédito.

Una justificación realista con antecedente en una PYME, es la forma de otorgar crédito de la empresa Muebles del Ángel, la cual ha ido evolucionando desde hace años en que inició labores. Tomando como muestra sólo la sucursal Michelena en el centro de la ciudad de Morelia, a continuación se hace una relación de la calidad de la información de sus operaciones que desde hace 21 años de su creación ha manejado la empresa a través de los siguientes medios:

- De 1987 (apertura) a 1989. Se usaba una libreta, donde se anotaba a el domicilio del cliente, algunos datos extras, como lugar de trabajo, nombre de alguna referencia y número de credencial IFE presentada al momento de la solicitud, no conservaban copia de ninguna documentación.⁴
- De 1990 a 1992 Aún no existía un boceto de solicitud, continuaron siendo hojas blancas con datos del cliente, de su domicilio, de su trabajo, y en ocasiones datos de dos referencias y algún comprobante de domicilio.⁵
- De 1993 a 1996 las solicitudes cambiaron a un formato más riguroso, con datos personales del cliente, datos de su trabajo, ingresos mensuales, nombre de su cónyuge, dos referencias, se conservaban copias del comprobante de domicilio y credencial del IFE, contaba ya con espacio para poner datos de un aval en caso de que donde el cliente viviera fuera arrendado. Y en el anverso de dicha solicitud, venía un contrato de compra venta comercial, el cual podría ser usado en juicios civiles para cobro de pagarés.⁶
- De 1997 a 1998, el boceto de la solicitud se cambió por uno más completo, de igual forma, constaba de una sólo página con el mismo contrato en el anverso, con un espacio para firma del cliente, pero en esta nueva solicitud,

⁴ Ver anexo 1. Hoja de libreta usada de 1987 a 1989.

⁵ Ver anexo 2. Hoja blanca con datos para el crédito, usada de 1990 a 1992, pero la necesidad de obtener y mantener información de los clientes para el cobro de los créditos fue en aumento y llevo a la creación de un formato con un contrato que debía firmar el cliente y aval.

⁶ Ver anexo 3. Solicitud de crédito a 2 páginas con contrato mercantil al reverso, usada de 1993 a 1996.

se solicitaban datos sobre el inmueble en el que vivía y automóviles de su propiedad.⁷

- En 1999, la necesidad de brindar créditos de recuperación más segura, llevó a Muebles del Ángel, a crear una solicitud donde se pudieran obtener datos completos sobre una persona. La dificultad para localizar a las personas con cambio de domicilio, hizo que el nuevo formato de solicitud cambiara de ser solo una hoja, a cuatro cuartillas en una hoja doble carta, y la documentación requerida para el trámite era más estricta, ahora, el cliente debía dar datos de dos referencias: nombre y domicilio; del cliente se pedían los datos de domicilio, lugar de nacimiento, nombre completo y ocupación del conyuge, datos sobre el inmueble en el que vive y de otras propiedades y automóviles, se pedía también número de personas que dependían de él, y referencias de crédito, es decir, si ha solicitado crédito en alguna otra casa comercial o banco. Al final de sus datos, debía firmar un espacio donde daba autorización para ser investigado con los datos que él mismo brindó.⁸
- Este formato fue adoptado con muy buen funcionamiento y para 2006 ésta solicitud fue mejorada en cuanto a diseño y se incluyeron datos del trabajo del cliente y de su cónyuge, como nombre de la empresa, domicilio, teléfono, horario, sueldo, etc. En la parte del aval, se solicitó más información sobre él, su trabajo y cónyuge. Al final, se incluyó un espacio para que el cliente realice un croquis de su domicilio.⁹

Hasta la fecha, este último formato es el que se encuentra vigente, la necesidad de mejorar la forma de otorgar créditos evolucionó hasta lograr lo que realmente se requiere.

⁷ Ver anexo 4. Solicitud de crédito a 2 páginas con contrato mercantil al reverso ya complementada con más datos, usada de 1996 a 1998, no tuvo mucho éxito, ya que aun así, había casos en que no se podía localizar al cliente. Es por ello que se pensó en un formato más completo y esta fue usada solo por un periodo corto a comparación del resto de las solicitudes.

⁸ Ver anexo 5. Primera solicitud de crédito en forma de libro, impresa a 4 páginas, usada de 1999 a 2005. Este formato ha perdurado desde entonces, pues ha sido la más útil, funcional y completa.

⁹ Ver anexo 6. Nuevo formato impreso en 2006, que ahora viene a color para darle más formalidad, y requiere de más datos personales del cliente.

VIABILIDAD.

Una SOFOM, como su nombre lo indica, puede hacer operaciones múltiples, no es limitada como lo era la SOFOL, ahora, puede también realizar actividades de préstamos, de factoraje y arrendamiento financiero; lo cual es una amplia gama de actividades a desarrollar y que a la vez, es viable por su forma de operar; en esta investigación nos enfocaremos a la SOFOM únicamente a la actividad de créditos para la compra de bienes muebles y electrodomésticos.

Este estudio mostrará además que los comercios dedicados a la compra-venta de bienes muebles y electrodomésticos hacen una investigación previa sobre el solicitante, siendo una investigación tanto domiciliaria como para la formación de un historial crediticio interno.

Se iniciará describiendo los tipos de créditos y la forma en que son otorgados por diversas empresas nacionales con sede en Morelia, siendo que la empresa donde se adquieren los bienes muebles, no es la principal acreedora, sino que el banco de su misma cadena se convierte en acreedor de la deuda y mantienen sucursales dentro de las propias instalaciones de la sala de exhibición.

Esta investigación, propondrá la creación de una SOFOM para otorgar créditos en el ramo del consumo de bienes muebles, para apoyar a un grupo selecto de negocios que quieran participar con ella y otorgar créditos profesionales con consultas en historiales crediticios.

OBJETIVOS.

A. General

Constituir una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad No Regulada (SOFOM E.N.R.) con el fin de otorgar créditos de forma profesional y sistemática para la adquisición de bienes muebles y electrodomésticos de consumo duradero.

B. Específicos

- Indagar sobre los requisitos para la constitución de una SOFOM.

- Estudiar los requisitos fiscales y la forma de tributar de una SOFOM E.N.R.
- Investigar las diferentes bases de datos que cuentan con historiales crediticios para servirnos de ellas previo al otorgamiento de créditos.
- Conocer el sistema y forma de trabajar de Buró de Crédito y Círculo de Crédito, sus ventajas y formas de operar de cada una de las entidades.
- Analizar los distintos créditos disponibles en el mercado para contar con bases sólidas para construir nuestras propias políticas.
- Aportar a la base de datos de historiales crediticios información relevante de consumidores.
- Constituir las normas y parámetros de funcionamiento de la SOFOM E.N.R.
- Implementar procedimientos de operación con comercios afiliados y formas de pago.
- Establecer requisitos y procedimientos para la obtención del crédito para la compra de bienes muebles de consumo duradero.
- Fijar plazos y tasas de interés para el financiamiento de bienes.

HIPÓTESIS.

A. General:

Las PYMES dedicadas a la compra- venta de bienes de consumo, requieren de un soporte para otorgar crédito a los consumidores de forma sistemática, profesional y segura para su recuperación; la creación de la SOFOM proporcionará dicho soporte.

B. Trabajo:

- 1) La base en Buró de Crédito es un apoyo indispensable para el otorgamiento de créditos a los consumidores.
- 2) El historial de crédito de una persona física refleja la responsabilidad del cliente para liquidar los créditos obtenidos.

- 3) La base de datos de historiales crediticios contiene historiales de casi el 80% de la Población Económicamente Activa (P.E.A.).
- 4) La base de datos en Buró de crédito, sirve de apoyo para todas las empresas afiliadas a la misma brindando una referencia sobre un cliente y su liquidez para solventar deudas adquiridas, una mala referencia a una persona física lo imposibilita de ser sujeto de crédito.
- 5) La SOFOM E.N.R. que se pretende formar, es una sociedad capaz de administrar cartera, cobrarla y otorgar préstamos para adquirir bienes de consumo, mediante la investigación crediticia previa y actualización de datos y pagos en Buró de Crédito para formarle historial crediticio al cliente; y servir como referencia a otras sociedades financieras.
- 6) El crédito es la tendencia de compra de los consumidores, quien lo ofrece lo hace con la finalidad de aumentar sus ventas.

METODOLOGÍA.

El comercio de pequeños y medianos negocios está dedicado a la venta a crédito de bienes de consumo y al otorgamiento de créditos con requisitos básicos, sin conocer un historial de crédito previo de la persona física a la que se le otorgará el crédito.

¿En que se basan las empresas que actualmente venden a crédito para el otorgamiento de los mismos?

¿Cuáles son las tasas de interés a las que puede financiar la SOFOM?

Se realizará una investigación de tipo documental y de campo con las diversas entidades financieras para la obtención de los datos suficientes para resolver las preguntas anteriores y poder aprobar o en su caso rechazar la hipótesis planteada al inicio.

POTENCIAL DEL PROYECTO.

El proyecto de creación de la SOFOM, tiene potencial para mercados de PYMES que necesitan mejorar la forma de otorgamiento y administración de créditos, ya que

en el país están registradas ante Buró de Crédito 255 empresas dedicadas a préstamos y compra de cartera de clientes, en esta lista no están incluidas las empresas automotrices ni hipotecarias, de lo contrario, estaríamos exponiendo una lista de cerca de 1300 empresas que no pertenecen al objeto de estudio de la presente investigación.¹⁰

De acuerdo con información publicada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUCEF), al mes de diciembre de 2007 se encontraban registradas 371 SOFOMES que, prácticamente, cubren todo el país.

Para los consumidores, es conveniente aprovechar las oportunidades que se presentan por medio de las SOFOMES, ya que en ocasiones, las PYMES no pueden financiar cantidades muy altas por la falta de acceso al financiamiento que restringe a las mismas. Estos intermediarios se han convertido en una alternativa de crédito para las personas y empresas pequeñas y micro.

BENEFICIOS ESPERADOS.

Con esta investigación, se espera que se beneficien un grupo selecto de PYMES con actividad comercial de bienes de consumo, mediante ventas a través de financiamientos concedidos previamente por la SOFOM con sistemas de información y servicios para el otorgamiento y la administración de carteras de créditos.

Una SOFOM, tiene la capacidad de administrar créditos de varios tipos como lo son: créditos personales, quirografarios, automotrices, prendarios, prestamos vía nómina, créditos comerciales, hipotecarios, microcréditos, arrendamiento financiero, ventas a plazo, operaciones estructuradas de financiamiento corporativo, autofinanciamientos de bienes inmuebles o de bienes de consumo, créditos al agro, etc.

En este estudio, solo nos enfocaremos al crédito para la adquisición de bienes de consumo; principalmente que la SOFOM E.N.R. desarrolle la actividad desde la investigación previa al otorgamiento del crédito, hasta el origen de créditos, la administración de la cartera y su recuperación.

¹⁰ Ver anexo 7. Tríptico sobre Buró de Crédito.

VARIABLES A ESTUDIAR.

En esta investigación, existen diversas variables, de las cuales estudiaremos:

- Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM).
- Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL).
- Entidades Reguladas (E.R.)
- Entidades No Reguladas (E.N.R.)
- Cómo interpretar un reporte especial de crédito.
- Cómo reportar a Buró de Crédito los pagos incumplidos de un cliente.
- Costos de solicitud de reportes de Buró de Crédito.
- Círculo de crédito.
- Distintos financiamientos que existen en el mercado.
 - Casos reales de créditos de 5 entidades, análisis de sus tasas de interés y condiciones de contratos.

El procedimiento de esta investigación se llevará a cabo bajo el siguiente orden:

- 1) Investigación de fuentes de información crediticia.
- 2) Investigación de la futura competencia y de empresas que venden bienes a crédito.
- 3) Análisis de contratos, solicitudes, y formas de otorgamiento de las diferentes entes que otorgan crédito.
- 4) Identificación del tipo de Sociedad a constituir.
- 5) Indagar sobre los requisitos para constitución de un SOFOM E.N.R.
- 6) Solicitar afiliación a la base de datos de Buró de Crédito.
- 7) Investigar la forma de tributación de una SOFOM E.N.R.

1. El crédito.

El financiamiento conlleva a la obtención de recursos para una actividad específica: a la persona o institución que coloca los recursos se le conoce como *financiador* y al que los obtiene como *financiado*, el financiamiento puede realizarse mediante diferentes opciones como; créditos, préstamos en efectivo y arrendamientos.

El crédito es “el préstamo que se pide a una entidad bancaria o no bancaria debiendo garantizar previamente su devolución.”¹¹

La palabra crédito viene del latín *creditum* del verbo *credere*: creer, que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.¹²

Se considera crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros; en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

El crédito brindado por la mayoría de los entes financieros es mediante un Título de crédito, definido como:

“Documentos necesarios para ejercitar el derecho literal que en ellos se consigna. En los títulos de crédito, el documento es condición necesaria y suficiente para atribuir el derecho... El derecho consignado en el título es autónomo, lo que quiere decir que cada uno de los tenedores del documento tiene un derecho propio, independiente de los anteriores tenedores.... Los títulos de crédito son una especie dentro del género de documentos, por lo que puede decirse que todo título de crédito es un documento, pero no todo documento es título de crédito.”¹³

El crédito tiene diferentes acepciones, una de ellas es:

“Operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto contra una promesa de pago, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado, donde el deudor tiene la obligación de pagar y el acreedor el derecho de reclamar el pago.”¹⁴

¹¹ 2005 Espasa-Calpe S.A., Madrid

¹² <http://es.wikipedia.org/wiki/Credito>

¹³ <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionTitulosCredito>

¹⁴ Hernández, Javier, Tesis: El crédito bancario; una alternativa del crecimiento para las PYMES”, UMSNH, Junio 2007. Pág. 39

El crédito tiene funciones básicas que permiten obtener beneficios entre los que pueden señalarse los siguientes:

- Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir con pago de contado, fomentando el consumo de bienes y servicios.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, a dotar de poder de compra a los sectores de la población que, por sus ingresos, no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- Efecto multiplicador de la economía, pues al aumentar el consumo de los bienes y servicios se estimula la producción de éstos.

Cuando se otorga un crédito a un deudor se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante; el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito con sus respectivos intereses (costo del crédito) va a restituirse en el tiempo pactado.¹⁵

1.1. Tipos de Financiamientos que existen en el mercado para la obtención de bienes de consumo.

Los títulos de crédito pueden ser considerados bajo estos tres aspectos:

- 1) Los títulos de crédito como actos de comercio: El artículo 1o. De la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito (LTOC) dispone que la emisión, expedición, endoso, aval o aceptación de títulos de crédito, y las demás operaciones que en ellos se consignen, son actos de comercio.

Por su parte, el artículo 75 del Código de Comercio considera actos de comercio: los cheques, letras de cambio, valores u otros títulos a la orden o al portador.

- 2) Los títulos de crédito como cosas mercantiles: El artículo 1o. de la LTOC establece que son cosas mercantiles los títulos de crédito.

¹⁵ Morales, Arturo, PYMES: Financiamiento, inversión y administración de riesgos, Gasca SICCO, 2006.

Pero se ha dicho que se diferencian de todas las demás cosas mercantiles en que aquellos, son documentos; es decir, medios reales de representación gráfica de hechos.

- 3) Los títulos de crédito como documentos: La ley y la doctrina consideran que los títulos de crédito son documentos de una naturaleza especial cuya función consiste en demostrar en forma gráfica la existencia de alguna relación jurídica.

Los títulos de crédito son documentos constitutivos, porque sin el documento no existe el derecho; pero, además, el documento es necesario para el ejercicio del derecho, y por ello se dice que el documento es necesario para el nacimiento, para el ejercicio y para la transmisión del derecho.

Investigación de campo.¹⁶

En el desarrollo de la investigación se solicito por mi parte crédito en diversos establecimientos que se detallan más adelante, presentando la documentación solicitada en cada uno de ellos y en todos los casos los mismos datos con el fin de que los resultados pudieran ser comparables entre sí; siendo las siguientes:

- Soltera, viviendo con un hermano.
- Para todos los casos, me establecí en un domicilio particular rentado.
- No tenía propiedades y ningún recibo de servicios estaba a mi nombre.
- Tenía una antigüedad de 2 años laborando como vendedora de muebles en una pequeña carpintería.
- No tenía comprobantes de nómina, ya que mi patrón no los proporcionaba.
- Ya contaba con dos referencias en Buró de Crédito, una de banco y otra de Telcel, ambas con un buen comportamiento.

En cada uno de los siguientes casos, se explica cómo fue que obtuve crédito en los diversos establecimientos (exceptuando el FONACOT).

¹⁶ Datos obtenidos de investigación de campo propia.

1.2. Créditos no relacionados con Bancos.

En la actualidad la economía no está del todo favorable, es por ello que el incremento de los créditos va en continuo aumento y la cartera vencida crece cada vez más.

A continuación se presentan algunos de los créditos más usados para la adquisición de bienes de consumo que no exceden de \$100,000.00, con los que se tuvo experiencia, y se explica cómo es que cada empresa lleva a cabo sus investigaciones, que documentación solicitan y cómo realizan su cobranza.

1.2.1. Crédito del INFONACOT.

Este crédito, otorgado por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), dedicado a otorgar préstamos a plazos varios a trabajadores de empresas afiliadas, el cual puede ser ejercido para compra de bienes únicamente en empresas afiliadas a este Instituto, como: muebles en general, línea blanca, electrónica, bicicletas, lentes, artículos de oficina, ropa, uniformes, calzado, material para construcción y acabados, servicios funerarios, viajes, automóviles, refaccionarias, entre otros¹⁷.

Este crédito no es intercambiable por efectivo.

Documentación a presentar:

- 1) Credencial del IFE, o credencial del trabajo vigente.
- 2) Comprobante de domicilio reciente.
- 3) Comprobante de ingresos de las últimas dos quincenas.

La solicitud del crédito.

Para iniciar el trámite, el trabajador debe presentarse en las oficinas del INFONACOT y llenar un formato de solicitud, con los datos siguientes:

¹⁷ Ver Anexo 8. Folleto del fonacot.

- Nombre completo,
- Domicilio.
- Número de Seguridad Social, CURP, RFC.
- Nombre del centro de trabajo.
- Fecha de ingreso a laborar.
- Sueldo promedio mensual.
- Datos del cónyuge como; nombre, domicilio y nombre y domicilio del trabajo.
- Datos de 2 referencias (al menos un familiar): Nombre, domicilio, teléfono local (obligatorio), domicilio del trabajo, teléfono del centro de trabajo.

Plazos y Tasas de Interés.

INFONACOT maneja tasas de interés variables entre los distintos plazos, quedando como sigue: ¹⁸

PLAZO	TASA DE INTERES APLICABLE*
6 meses	Del 17 al 22%
12 meses	Del 26 al 30%
18 meses	Del 31 al 40%
2 años	Del 48 al 55%
3 años **	Del 45 al 55%
4 años **	Del 56 al 65%
5 años **	Arriba del 67%

Cuadro 2. Plazos y tasas de interés del Crédito Fonacot.

Fuente: Creación propia

* Las tasas de interés aplicables a cada periodo de financiamiento, varían diariamente, fluctuando entre 2 y 5 puntos porcentuales.

** Derogados durante la investigación de campo, debido al alto nivel de cartera vencida y créditos incobrables a largos plazos.

¹⁸ Cuadro de creación propia.

Autorización del Crédito.

Una vez que el trabajador fue sujeto positivo a obtener el crédito FONACOT, se le otorga un vale con la cantidad autorizada para préstamo, con este puede acudir a cualquier establecimiento que acepte el crédito FONACOT a adquirir los bienes, este vale es canjeable por dinero para sus distribuidores, y el trabajador puede disfrutar de forma inmediata la mercancía. Los vales tienen una vigencia de 30 días naturales a partir de su fecha de expedición, y sólo pueden ser cobrados al INFONACOT por los Distribuidores Autorizados.

Después de los 30 días naturales, el importe del préstamo, se pasa a la cuenta personal del crédito FONACOT de cada trabajador, y se les hace llegar a su domicilio una Tarjeta de crédito FONACOT, con las que podrán hacer sus compras.

Cobranza.

El importe de la compra, es el capital, al cual, se le suman los intereses del financiamiento, este total es dividido entre el número de meses solicitados de préstamo y ese es el monto de descuento mensual aplicable a su nomina.

Este crédito es de cobro seguro para las empresas que aceptan el pago de los bienes con FONACOT, invirtiendo temporalmente al entregar los bienes al consumidor final, siguiendo el siguiente procedimiento para recuperación:

- 1) El distribuidor autorizado por FONACOT llena el pagaré en los campos requeridos sobre el monto del capital ejercido (siempre y cuando sea igual o menor al autorizado) y el monto a descontar vía nómina al trabajador mensualmente, así como los intereses que pagará y la comisión por apertura de crédito que el INFONACOT cobra del 3% del monto ejercido.
- 2) El cliente firma pagaré con importe total a pagar en el plazo elegido (ya incluidos intereses y comisión por apertura de crédito).
- 3) El distribuidor autorizado debe presentar el expediente a revisión en las oficinas del INFONACOT mediante una relación de expedientes detallada, anexando la copia de la factura de compra del cliente, debidamente sellada y firmada por el gerente de tienda.
- 4) En un plazo máximo de 5 días, el INFONACOT emite un contra recibo con las especificaciones de los créditos aceptados a cobro y la fecha aproximada de

pago al distribuidor del importe de los créditos presentados menos el 6.85% de comisión al distribuidor sobre el importe de las ventas por FONACOT.

En caso de rechazo, el INFONACOT devuelve el expediente completo al distribuidor con las respectivas observaciones para su corrección y pueda ser nuevamente enviado a revisión.

En caso de que el trabajador deje de laborar, el INFONACOT deja de obtener el pago que la empresa retiene al trabajador, registrándose en cartera vencida con la falta de pago de las últimas 4 quincenas.

En este caso, el INFONACOT busca al trabajador y le requiere el pago quincenal como lo venía haciendo.

Cuando el cliente se niega a pagar, el INFONACOT pide al cliente se presente para hacer acuerdos de pago, ya sea que reestructuren deuda, que pague de contado, o que algún familiar absorba el crédito con descuentos a su nómina.¹⁹

1.2.2. Crédito de Muebles del Ángel.

Muebles del Ángel, es una empresa familiar, que tiene laborando 28 años; ofrece diversas formas de pago: crédito INFONACOT, crédito con tarjetas bancarias y crédito propio de la tienda, denominado: "CrediAngel".

El sistema de "CrediAngel" se maneja en compras mayores a \$900.00, y el cliente debe dar un pago inicial aproximadamente entre 14 y 17% del valor del producto como enganche y por el resto firma pagarés exigibles en mensualidades que van de 1 a 6 según el monto de la operación, las cuales deben ser pagadas por el cliente en el mismo establecimiento donde adquirió la mercancía; según la cláusula VI del contrato Mercantil de Crédito.

Documentación a presentar:

- 1) Identificación oficial con fotografía y firma.
- 2) Comprobante de Domicilio reciente.

¹⁹ Ver anexo 9. Folleto: Si perdiste tu empleo, el FONACOT te echa la mano.

- 3) Predial propio del domicilio donde habita*.
- 4) En caso de no contar con predial propio, debe proporcionar un aval con los mismos requisitos.

* Quien aún no tiene escrituras ni paga predial de la propiedad, deberá presentar documento que acredite la propiedad del Inmueble: Carta de Posesión, Cata Ejidal, Acta de entrega de vivienda por parte del Infonavit o Fovisste, etc.

En el de la Investigación de Campo, fue requisito indispensable presentar un aval para que el crédito fuera autorizado.

La solicitud del crédito.

La solicitud de crédito, debe ser llenada por el mismo cliente con datos personales sobre el domicilio, su trabajo, ingresos, número de personas que dependen económicamente del cliente, y dos referencias con teléfono local, de preferencia familiares.

En la parte posterior a la solicitud, se encuentra un contrato mercantil, el cual es firmado por cliente y aval (en caso de existir), quien en su octava cláusula nos dice:

CLAUSULA VIII. "La duración de este contrato será por tiempo indefinido. El aval podrá dar por terminada su participación en este contrato por medio de comunicación escrita que el vendedor le reciba y ya no será responsable por las operaciones que en fechas posteriores realizará el cliente con el vendedor."

Para esto, el aval que firma, se hace responsable de las cuentas posteriores que el cliente tramite, en caso de que el aval retire su firma, deja de ser responsable solidario, y la línea de crédito del cliente quedará bloqueado.

Una vez llenada la solicitud, el vendedor deba revisarla, verificar las referencias y cotejar la documentación.

Plazos y Tasas de Interés.

Los plazos que ofrece son:

- 1) En compras menores a \$900.00, los plazos son de 1 a 3 meses.
- 2) En compras mayores a \$901.00, el plazo se amplía hasta 6 meses.

El pago es de tipo mensual, teniendo oportunidad de abonar semanal o quincenalmente, en caso de liquidar anticipadamente, se ofrece un descuento de un

5% por mes completo en que se pague cada documento (solo aplica en bloques de 30 días de pago anticipado).

Muebles del Ángel no maneja una tasa de interés como tal, sino que vende a precio de etiqueta, ofreciendo un descuento de un 20% si paga de contado. Esto hace que al CAT aumente, ya que es calculado en base a la diferencia de precio de pago de contado o de crédito.

Con esto, la tasa de interés aproximada en base a la diferencia del precio de contado y del de crédito es de 20%, pero al CAT es de 146% anual.

En compras a crédito, el cliente deja un pago inicial (enganche) de aproximadamente 17% del importe total de la compra, al cual se le resta este pago inicial y la diferencia a crédito como capital, dividido en 6 pagarés pactando una tasa moratoria del 6% mensual por cada pago vencido.

El cliente al ir pagando su cuenta, se abona directamente al capital la cantidad y a gastos de cobranza e intereses lo que corresponda.

Ejemplo en la investigación de campo.

Para la compra de un colchón, cuyo precio etiquetado es de \$2,199.00, queda de la siguiente manera:

\$ 2,199.00	Precio del colchón a crédito
- 399.00	Pago Inicial (Enganche).
<hr/>	
= 1,800.00	Importe a crédito, se divide en 6 mensualidades.
<hr/>	
1,800/ 6 = \$ 300.00	Pago mensual requerido.

En caso de que se decida pagar de contado, al precio se le hace un descuento de un 20%, quedando de la siguiente forma:

\$ 2,199.00	Precio del colchón.
- 20%	Descuento de contado o si liquida antes de los 3 días.
<hr/>	
= 1,759.00	Total a pagar de Contado.

Autorización del Crédito.

Una vez completado el expediente (solicitud y documentación) la autorización del crédito es de forma inmediata, en caso de primeras compras, el cliente debe recibir la mercancía en el domicilio declarado para ser corroborado.

La entrega del bien(es) son de 4 a 12 horas después de haber realizado la compra o entrega de expediente. Las foráneas tardan de 1 a 7 días, y si es domicilio conocido, debe hacer un pequeño croquis de la localidad.

Cobranza.

Plazo en que se detecta el atraso: 1.5 meses

Cuando el cliente se atrasa en sus pagos se sigue el siguiente itinerario:

- 1.1.1. Llamada telefónica recordándole de su atraso.
- 1.1.2. Llamadas consistentes una semana después de la primera.
- 1.1.3. Visita domiciliaria, con un requerimiento de pago (Cargo por requerimiento \$50.00).
- 1.1.4. Elaborar acuerdo de pago con el cliente: ya sea que pague cantidades menores semanales a su posibilidad o entregue el o los bienes adquiridos.
 - 1.1.4.1. Cuando el cliente tiene voluntad de pago: se le recibe cantidades de dinero por semana.
 - 1.1.4.2. Cuando no tiene voluntad de pago, se recogen los bienes, y se le hace entrega de un "Acta de entrega de bienes" con las condiciones en que podrá recuperarlos y el saldo de su cuenta.
 - 1.1.4.2.1. Muebles del Ángel tiene la política de que si el cliente no quiere pagar y entrega los bienes en cualquier condición, la deuda queda saldada, pero tampoco se le reintegra dinero del que ya haya abonado, eso se va a pago de gastos de cobranza.
 - 1.1.4.2.2. Cuando se recoge un bien mueble, se resguardan por 60 días esperando que el cliente pague y lo solicite nuevamente, si el cliente solicita mayor plazo, este es otorgado.

1.1.5. Tras 8 meses de vencimiento la cuenta donde el cliente se niega a pagar o entregar los bienes, se endosan los pagarés para cobro jurídico en los Tribunales y Juzgados correspondientes de Morelia.

1.3. Crédito de empresas, afiliado a Banco propio.

Este es el caso de algunas empresas, que con la idea de separar el crédito de las tiendas, crearon una Institución Bancaria propia para operar los créditos, con la cual trabajan como cualquier otro banco: con servicios de ahorro y crédito, cuentas de debito, inversiones, AFORES, seguros, etc.

1.3.1. Caso Elektra, Banco Azteca.

Esta empresa, pertenece al Grupo Salinas, ellos cuentan con su propia base de datos en la que registran comportamientos crediticios, no es específicamente una Sociedad de Información Crediticia al público, es de uso interno y no requieren de autorización del cliente para ser verificada.

Banco Azteca es filial de Elektra del Milenio S.A. de C.V., hace préstamos en efectivo, préstamos para la compra de bienes en sus tiendas y en otras casas comerciales, debiendo el cliente pagar semanalmente la cantidad que resulte a su cargo de cada operación.

Ejemplo de préstamo en efectivo:²⁰

\$ 10,000.00	Importe del préstamo en efectivo
+ 9,500.00	Intereses a 18 meses, CAT de 94.3%
<hr/>	
= 19,950.00	Importe a Pagar en parcialidades.

/78 semanas = Pago semanal de \$ 250.00

Documentación a presentar:

²⁰ Vera anexo 10. Folleto ¿Necesitas una lana para imprevistos?, toda la información obtenida para este ejemplo obtenida del reverso del folleto.

- 1) Credencial para Votar.
- 2) Comprobante de Domicilio.
- 3) Predial de casa propia.
- 4) En caso de no ser propietario de la casa donde habita, deberá presentar un aval con propiedad a su nombre e identificación oficial (opcional, a solicitud del verificador)

En el caso investigado, el verificador condicionó a presentar un aval con propiedad a su nombre para que el crédito fuera autorizado.

La solicitud del crédito.

El cliente no llena solicitud, el ejecutivo de cuenta de Banco Azteca solicita verbalmente los datos que va requiriendo del cliente para llenar los formatos en el sistema, tales como domicilio particular y del trabajo, escolaridad, dependencia económica y personas con las que vive, datos de dos referencias, y datos personales del aval.

Una vez que la solicitud ha sido grabada, el ejecutivo imprime una hoja con datos del cliente, en la parte inferior, viene un talón que se debe desprender y entregar al verificador en el domicilio al día siguiente día.

Plazos y Tasas de Interés.

Los Plazos que ofrece Banco Azteca, son: 3, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 24, 32, 36, 52 y 72 semanas, en meses el máximo plazo es 18 meses, a una tasa de Interés anual de 72.79%²¹ dejando o no inicialmente un enganche del 10% del valor inicial con precio de contado.

En caso de atraso, la tasa de Interés moratorio es de 5.5% por cada semana de atraso. Cabe mencionar, que el interés moratorio comienza a cobrarse a partir de que el pago cuenta con 2 semanas 2 días de retraso, es decir, que al pago tiene 16 días de vencido.

²¹ Ver Anexo 11. Información tomada de estado de cuenta detallado Banco Azteca.

Ejemplo de la Investigación de campo:

Por la compra de un celular a precio de \$ 2,611.00, debes comprar obligatoriamente un seguro de vida, el cual deberás pagar \$10.00 semanales durante el mismo periodo que hayas solicitado la compra. Entonces tenemos:²²

\$ 2,189.00	Importe de la compra
+ 130.00	Seguro de vida por 13 semanas.
<hr/>	
= 2,319.00	Capital Total.
+ 367.00	Interés a pagar por plazo de 3 semanas
+ 55.00	IVA de lo Intereses
<hr/>	
= 2,741.00	Importe total a pagar a un plazo de 13 semanas.

Dividido en 12 pagos semanales de \$211.00 y el 13vo. de \$209.00.²³

Los cargos a Intereses moratorios, se hace una vez que el pago cumplió 16 días de vencimiento y son agregados al ticket de pago con el concepto de moratorios, incluyendo el número de folio del pedido fiscal. Estos son detallados en un estado de cuenta global, donde aparecen cargos, pagos, saldo y, la capacidad de crédito utilizada y la disponible.²⁴

La amortización del crédito tiene el tipo de pagos fijos, donde cada pago incluye la misma proporción de pago de capital y pago de intereses, que en este caso en que el pago es de \$211.00, incluye \$ 179.00 de capital y \$ 28.00 de interés ordinario más \$ 4.00 de IVA de los Intereses.²⁵

²² Información obtenida de varios tickets de compra, incluidos en los anexos. El interés no fue calculado por tasa, fue obtenido directamente de la información en los documentos del crédito de Banco Azteca.

²³ Ver anexo 12. Información obtenida de los pagarés y notas de compra e información de crédito. Tickets Elektra.

²⁴ Ver anexo 13. Información tomada de ticket de pago a Banco Azteca.

²⁵ Información obtenida del ticket de Banco Azteca de información del crédito al momento de realiza la compra, donde viene detallado una tabla de amortización del crédito, con diferencias por redondeo. El estado de cuenta detallado contiene la información más exacta sin redondeos, anexos 11 y 12.

Autorización del Crédito.

El tiempo de respuesta: 24Hrs.

Una vez que el verificador ha acudido al domicilio del cliente, este puede presentarse en la sucursal donde apertura su cuenta para saber la respuesta del verificador, quien mediante medios electrónicos, envía la información a la base de datos de cada cliente y pone la observaciones correspondientes.

Si el verificador condicionó un crédito a presentar cualquier tipo de documentación o aval, no hay forma de evitarlo y deberán ser cumplidos a condición del verificador.

En caso de ser autorizado el crédito, se hace inmediatamente entrega de una tarjeta de crédito de Banco Azteca para realizar compras en cualquier establecimiento, y en caso de comprar en las tiendas Elektra el límite de crédito aumenta en un 20% al otorgado.

La obtención de crédito, también se basa en la firma de un “Contrato de depósito bancario de dinero a la vista y crédito para sobregiro (Crédito con o sin garantía prendaria)”; dicho contrato de 5 hojas con letra pequeña es de uso exclusivo para Banco Azteca y no proporcionan copia al titular del crédito.²⁶

La capacidad de crédito que autorizan de forma semanal a una persona, es aproximadamente del 20% del ingreso líquido semanal.

Cobranza.

Plazo en que se detecta el atraso: 2 semanas. (Vencimiento de dos semanas)

Los intereses moratorios se empiezan a cobrar a partir de que un pago cumpla vencimiento de 2 semanas y 3 días.

- 1) Visita Domiciliaria al cliente, donde se le entrega un recordatorio de pago con la siguiente leyenda:

“Estimado cliente: Le comunicamos que su cuenta de crédito nos muestra pagos semanales vencidos, mismos que seguramente por olvido o por falta de tiempo no ha pasado a liquidarnos. Le agradecemos nos liquide a la brevedad.

Atentamente, Departamento de cobranza y crédito.”

²⁶ Ver anexo 14. Contrato banco azteca.

Este recordatorio, es impreso como un ticket en el momento de la visita por el cobrador, que en este caso fue la misma persona que el verificador.²⁷

2) Continúan las visitas domiciliarias hasta cumplir cuatro semanas.

a. En la tercer semana llega un: “Recordatorio a clientes saldos Vencidos”, con la invitación de pasar a la sucursal mas cercana a realizar el pago.²⁸

b. En la cuarta semana, el cliente recibe un: “Citatorio Urgente” para el cliente y para el aval, con el saldo requerido de pago y las siguientes leyendas:²⁹

“... en virtud de no haber respondido a nuestras llamadas, ... usted firmó un contrato y pagaré con las siguientes cláusulas... entre otras:

- La falta de pago oportuno de cualquier cuota semanal, producirá el vencimiento anticipado de este título, por lo que Elektra/Banco Azteca S.A. podrá exigir el pago del saldo total y sus accesorios.
- En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, el banco podrá exigir la entrega inmediata de la mercancía en depósito.”

3) Una vez vencidas 5 semanas de la cuenta: se acude al domicilio a:

1.1.5.1. Exigir el pago de la deuda.

1.1.5.2. Recoger los bienes en cualquier estado, los cuales tienen destino el almacenamiento, para:

1.1.5.2.1. Se le otorgan 30 días al cliente para recuperar su(s) mueble(s), sin prórroga.

1.1.5.2.2. Se envían a Bodega de Remates propia de esta cadena de tiendas y se remata la mercancía.

1.1.5.3. Cuando al cliente le fueron recogidos o embargados los muebles, este queda boletinado en el Buró interno de Grupo Salinas, para no volver a obtener crédito de estas cadenas en cualquier parte del país. Con 3 meses de atraso, es referenciado con mal comportamiento crediticio en el Buró de Crédito

²⁷ Ver anexo 15. Ticket de recordatorio de pago.

²⁸ Ver anexo 16. Recordatorio a clientes de saldos vencidos, Gerencia comercial de cobranza, Banco Azteca.

²⁹ Ver anexo 17. Citatorio Urgente, Gerencia comercial de cobranza, Banco Azteca.

1.3.2. Caso Coppel, Bancoppel.

Coppel es una empresa Mexicana fundada en los años de 1941 para vender ropa, mas adelante comenzó a vender radios y relojes y luego muebles. Por la falta de liquidez de las personas, los muebles se vendían a crédito con abonos semanales.

Años más tarde, nace Bancoppel, con la necesidad de separar la administración de la cuentas de la venta en las tiendas y llevar un mejor control de clientes y cuentas por cobrar.

Su lema: "Tu crédito en Copel vale más que el dinero". En el que parten del principio de que todos los clientes son dignos de crédito, hasta que ellos demuestren lo contrario.

Documentación a presentar:

- 1) Identificación oficial con fotografía y firma
- 2) Comprobante de domicilio reciente.
- 3) Comprobante de ingresos (opcional, este da una mejor calificación al crédito).
- 4) Autorización de investigación en Círculo de Crédito.

La solicitud del crédito.

La solicitud del crédito, es llenada digitalmente por un asesor en mostrador, este asesor entra al sistema con su huella digital para tener un control sobre quien captura y revisa documentos, toma la fotografía y huella digital del cliente y se programa la visita de un verificador en los próximos 5 días hábiles.

Con el llenado de la solicitud, va la firma de autorización del cliente de ser investigado en su historial crediticio, esta firma se pone al reverso del contrato de apertura de crédito.³⁰

El asesor en mostrador hace preguntas para el llenado de la solicitud de crédito en sistema solicitado información al cliente sobre datos personales y del trabajo del mismo solicitante, como del cónyuge y de la referencia, automáticamente el sistema

³⁰ Ver anexo 18. Autorización de investigación crediticia en Círculo de Crédito por parte de Coppel.

busca los nombres ingresados del cónyuge y referencia para identificar si ellos son clientes Coppel, en caso de no serlo, se piden todos los datos completos.³¹

Plazos y Tasas de Interés.

Los plazos ofrecidos al solicitante van desde un mes hasta 18 meses, según el artículo a adquirir o la promoción vigente y dando un pago inicial del 10% del costo de la compra. Al año, si el cliente ha sido puntual en sus pagos, podrá comprar sin pago inicial.

En ropa y zapatos, el plazo máximo es de 5 meses y en muebles, línea blanca y electrónica es de 12 a 18 meses.

Si la cuenta es liquidada a más tardar en los 30 días posteriores a su adquisición, el cliente obtiene precio de contado.³²

Los intereses varían según el plazo solicitado y van desde 35% al 165% de interés en línea blanca, electrónica y muebles. En accesorios para el hogar, la tasa de interés es más baja.

Ejemplo:³³

\$ 309.00	Precio de Sartén con pago de contado.
- 30.00	Pago inicial (Enganche)
<hr/>	
= 279.00	Importe del crédito.
+ 45.00	Interés ordinario a tasa de 16% anual.
<hr/>	
= 324.00	Importe total a pagar en 12 mensualidades de \$27.00

Cabe mencionar, que al igual que Banco Azteca, debes pagar una prima de seguro de vida, esta debe ser pagada en una sola exhibición, a diferencia de Banco Azteca,

³¹ Ver anexo 19. Solicitud de crédito Coppel.

³² Ver Anexo 20. Tríptico Coppel, 10 preguntas sobre su tarjeta.

³³ Ver anexo 21. Información obtenida del comprobante de compra de Coppel, donde se detallan los importes adquiridos, importe a liquidar en 6 meses e importe a liquidar a los 30 días, no aparece explícitamente el monto de intereses a pagar. Investigación de campo.

Donde el importe de la prima de seguro es sumado al total de la compra y pagado conforme van venciendo los pagos.³⁴

Autorización del Crédito.

Un verificador acude al domicilio a verificar datos, hace unas preguntas con las que se llenó la solicitud y entrega al cliente un documento, con el cual deberá pasar a la tienda Coppel más cercana a solicitar el crédito, ya que ha sido autorizado, o negado en su caso.

Cobranza.

Cada mes, llega al domicilio un estado de cuenta detallado sobre las compras, abonos y saldos, las compras de tiempo aire vienen separadas de todas las demás, de igual forma las de ropa y muebles, apareciendo el pago mensual o quincenal en su caso solicitado por departamento y en la esquina superior derecha aparece el monto total del abono que se debe realizar juntando todos los pagos abajo detallados.³⁵

Cada estado de cuenta, tiene en la parte inferior un recuadro, con leyendas alusivas al pronto y puntual pago, pero en casos de atraso, vienen leyendas alusivas a lo que el cobrador debe hacer con el cliente: “acordar con el cliente fecha de pago”, o “No deje de abonar puntualmente, así se evitará el pago de intereses adicionales”.

El cargo de interés moratorio se refleja directamente en el estado de cuenta, es calculado según los periodos de atraso y el monto, pueden ser desde \$17.00 hasta \$145.00 pesos mensuales.

Tiempo en que se detecta el atraso: 1 mes.

Una vez que el atraso del cliente es detectado, llega al domicilio en nuevo estado de cuenta con los saldos sin liquidar y una leyenda de que debe pagar a tiempo y cubrir los atrasos.

Al segundo mes de vencimiento, se requiere del pago o de la entrega de los bienes en un lapso no mayor a 15 días; que de no cumplir, el deudor debe entregar los

³⁴ Ver anexo 22. Pago de la prima de seguro por \$40,000.00 al beneficiario denominado por el titular. Plazo asegurado hasta el vencimiento de la cuenta y en caso de que sea liquidada anticipadamente, el plazo de la prima no cesa hasta la fecha de vencimiento de la misma.

³⁵ Ver Anexo 23. Estados de cuenta Coppel.

bienes adquiridos bajo una dación en pago y su cuenta de crédito queda restringida por incumplimiento de pago y cliente es boletinado en Círculo de Crédito.

1.3.3. Caso Famsa, Famsa Banco.

Famsa es una empresa a nivel nacional, dedicada a la venta de muebles, línea blanca, electrónica, ropa, zapatos, telefonía, maletas, etc.

Esta empresa tiene poco tiempo trabajando con su banco: Famsa Banco, mediante el cual se controlan cuentas por cobrar y da servicios financieros para compras en las tiendas Famsa.

Este banco, al igual que el Bancoppel y que Banco Azteca, puede captar recursos del público para cuentas de ahorro, inversiones, otorgamiento de créditos, seguros y Afores.

Banco Ahorro Famsa inició operaciones en enero del 2007 con el objetivo de complementar la oferta de valor a los clientes de Famsa México y crear sinergias que impulsen el desempeño operativo y financiero de Grupo Famsa.

Documentación a presentar:

- 1) Credencial para votar.
- 2) Comprobante de domicilio.
- 3) Firma de autorización de investigación en Buró de Crédito.

La solicitud del crédito.

El cliente en ningún momento llena solicitud de crédito, al iniciar el trámite, una persona de mostrador llena hoja de autorización de buró con datos personales, domicilio, trabajo, 2 referencias con teléfono local, datos del trabajo y años de arraigo domiciliario y laboral, el cliente firma al final.

El cliente se retira de la tienda con un número telefónico y persona a contactar para saber si la autorización del crédito fue positiva.

En caso de que el crédito haya sido autorizado, el cliente regresa nuevamente a la tienda Famsa para el llenado completo de la solicitud a cargo de un ejecutivo del banco.³⁶

Al completar esta fase, se imprime el contrato para ser firmado por el cliente en los dos tantos, sin que el cliente pueda quedarse con una copia.³⁷

Plazos y Tasas de interés.

El CAT va desde 32.86 % hasta 140.07 % Anual de Tasa fija mínima y máxima que podría aplicarse de acuerdo al perfil crediticio de cada cliente.

Los plazos van desde 3 a 18 meses para pagar, según lo adquirido o monto del préstamo.

Para línea blanca y electrónica los plazos son 6, 12 y 18 meses, para ropa y zapatos de 3 a 6 meses, y préstamos mayores a \$10,000.00 tienen plazo de 12 a 18 meses, la tasa se aplica según el plazo a pagar,

Autorización del Crédito.

Tiempo de Respuesta: de 24 a 72 hrs. Depende de la referencia de cada cliente en buró de crédito. Pasado el plazo, el cliente puede acudir a la tienda o llamar por teléfono para saber si su crédito ha sido autorizado. Ya autorizado el crédito, por correo postal llega al domicilio una invitación para comprar muebles o ropa, y aparece el monto del crédito autorizado para cada uno de los conceptos.³⁸

La autorización del límite de crédito por cliente para la compra de muebles, línea blanca o electrónica, oscila entre dos y cinco veces el salario mensual. Ejemplo:

Se reportó un ingreso mensual de \$3,500.00 sin comprobante, y el crédito autorizado fue de: \$ 7,000.00 en muebles y \$ 3,000.00 en ropa.³⁹

Para realizar alguna compra, el cliente debe presentarse nuevamente en la tienda para firmar contrato y entregar su documentación, ya que en la primera entrevista de recopilación de datos únicamente fueron requisitados para el llenado de la solicitud y formas para Buró de Crédito.

³⁶ Ver anexo 24. Solicitud para el crédito Famsa.

³⁷ Ver anexo 25. Contrato de crédito Famsa.

³⁸ Ver anexo 26. Invitación de Famsa para día de la madre.

³⁹ Ver anexo 27. Felicitación de crédito autorizado.

Cobranza.

La tasa de interés moratoria de Banco Famsa es del 4% por periodo de pago vencido, la cual es sumada al capital y debe ser pagada al momento del cobro.

Cuando se tienen dos pagos quincenales vencidos, el departamento de cobranza envía un citatorio para que el deudor se presente a pagar.

En caso de incumplimiento, el deudor debe entregar los bienes adquiridos en garantía de pago, al vencimiento del plazo, los bienes son trasladados a las tiendas de remate y el cliente queda boletinado en Buró de Crédito.

En caso de los préstamos en efectivo, se inicia un juicio mercantil contra el deudor para ejercer el cobro.

1.3.4. Caso Wal-Mart, Banco Walmart, afiliado a BBVA, Bancomer.

Una Tienda departamental es definida como “una gran superficie comercial que se diferencia del supermercado por poseer áreas divididas por departamentos”.

Esta forma comercial nació en Europa en 1963, quienes en la actualidad cuentan con estacionamiento para clientes y suelen complementar su oferta con centros comerciales u otros grandes almacenes que suelen situarse en el entorno.

El supermercado, puede definirse como “establecimiento comercial urbano que vende bienes de consumo en sistema de autoservicio entre los que se encuentran alimentos, ropa, artículos de higiene, perfumería y limpieza”.⁴⁰

Los supermercados generalmente ofrecen productos a bajo precio. Para generar beneficios e intentan contrarrestar el bajo margen de ganancias con un alto volumen de ventas.⁴¹ Esta tienda, ofrece su propia tarjeta de crédito apoyada en BBVA Bancomer S.A. con la que se pueden adquirir bienes de consumo alimenticio inmediato, bienes de consumo duradero como línea blanca y electrónica para el hogar, muebles, ropa, accesorios para el hogar y automotrices, refacciones, etc.

⁴⁰ Kootler, P, 1993, Ciencias de la Administración, P.4

⁴¹ Stanton, Eltzer, 1997, p-7

Documentación a presentar:

- 1) Credencial del IFE.
- 2) Comprobante de domicilio (opcional)

Con sólo presentar la credencial del IFE es suficiente para la obtención de la tarjeta.

La solicitud del crédito.

Después de brindar su credencial del IFE, el cliente proporciona sus datos a una promotora de Tarjetas Wal-Mart para llenar una solicitud de crédito en la que firma el cliente para dar expresa autorización a grupo Wal-Mart para ser investigado en Buró de Crédito, mediante la siguiente leyenda:

“Por este conducto, autorizo expresa e irrevocablemente a BBVA Bancomer Sociedad Anónima para que solicite a la(s) Sociedad(es) de Información Crediticia Nacional(es) o extranjera(s) que considere necesaria(s), toda la información relativa a mi historial crediticio, así como para que realice revisiones periódicas y proporcione información sobre dicho historial. Esta autorización tendrá una vigencia de tres años y/o mientras mantenga una relación jurídica con dicha institución de crédito. Declaro que conozco plenamente: la naturaleza y alcance de la información que se solicitará; las consecuencias y el alcance que la(s) sociedad(es) de información crediticia le(s) proporcionara(n) a BBVA Bancomer, Sociedad Anónima; que dicha institución podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio y el uso que ésta hará de tal información.”⁴²

Plazos y Tasas de Interés.

Los plazos para las compras es variable, ya que surgen promociones en cada departamento, que van desde 3 a 24 meses para pagar, a plazos fijos.

Para artículos perecederos, no existe plazo en meses, sino que al corte de la tarjeta se emite un importe a pagar por este concepto y debe ser pagada antes de la fecha límite de pago en las sucursales de BBVA y en caso de realizar el pago en la tienda, debe pagar 3 días hábiles antes de la fecha límite en Banco.

En caso de compras a 6 o más meses, el importe total debe ser dividido entre el número de pagos mensuales correspondientes para ser pagado en fecha y que no genere interés ordinario ni moratorio.

⁴² Ver anexo 28. Solicitud para Tarjeta de crédito WAL-MART.

En cuanto a interés al momento de compra a meses sin Intereses, no es cobrado como tal. Ya que si es comparado el precio de un electrodoméstico en una mueblería con el precio de Wal-Mart, este puede ser encontrado hasta un 22% más barato a precio de contado en una mueblería.

Walmart vende a precio etiquetado con cualquier forma de pago, así que el precio ya incluye un sobreprecio para poder financiarlo a meses sin interés.

La tasa de interés moratorio con la que trabaja ésta tarjeta de crédito viene dada en el contrato de apertura de cuenta con la siguiente leyenda:

“Cláusulas. Capítulo I: Contrato de Apertura de Crédito

Cláusula Novena. Amortizaciones del crédito. Inciso c) Intereses Moratorios. En caso de que “El Cliente” no pague puntualmente alguna cantidad que deba cubrir a favor de “Bancomer” conforme al presente contrato, exceptuando intereses, dicha cantidad devengará intereses moratorios desde la fecha de su vencimiento hasta que se pague totalmente. Tales intereses se devengarán diariamente y se pagarán a la vista, conforme a una tasa anual de interés moratorio del 120%. El interés moratorio mensual no será en ningún caso menor a \$100.00”⁴³

La anualidad que este crédito cobra, es de \$257.00, los cuales son cargados a la tarjeta de crédito en el segundo mes a partir de que fue activada y en años posteriores, en cada mes en que fue activada.

Autorización del Crédito.

La autorización del crédito depende del historial crediticio en el Buró de Crédito y puede ser desde 2 a 24 hrs.

Si la persona tiene buena referencia en Buró de Crédito, el crédito es otorgado en 1 o 2 hrs. una vez que se haya obtenido la firma de autorización en la hoja de autorización.

El límite de crédito autorizado, es de aproximadamente 2.5 veces el salario mensual y según la compra se establece el monto de pago mensual, el plazo y las fechas de pago. En el caso de la investigación, la autorización fue rápida, no tomó más de 1 hr. la obtención de la referencia en Buró de Crédito. No se presentó comprobante de domicilio, ya que la credencial del IFE estaba actualizada con el domicilio declarado.

⁴³ Ver anexo 29. Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjetas de crédito y depósito bancario de WAL-MART.

Cobranza.

Al realizar compras, se remite al domicilio reportado en Wal-mart, un estado de cuenta con las operaciones detalladas de la compra y el saldo a pagar, con la especificación de que al no ser pagado en fecha límite, este causará recargos.⁴⁴

Una vez teniendo un pago vencido, el interés moratorio surte efectos, el cual, nunca será menor a \$100.00 mensuales más gastos de cobranza.

Al primer día de vencimiento, se solicita al deudor, vía telefónica y a las referencias para dejarle recado con ellas y en caso de no pagar en los siguientes 8 días, comienzan las visitas domiciliarias para requerir de este, el cliente puede acudir con los ejecutivos del banco para acordar el pago y reestructurar su deuda.

En caso de no tener respuesta por parte del cliente, este es boletinado en Buró de Crédito y se comienza un juicio mercantil contra el deudor para recuperar la cuenta.

1.4. Tasas de interés, C.A.T.

El Costo Anual Total (CAT) es un indicador que resume el costo anual total que tendrá un crédito, esto permite comparar los préstamos.

El CAT se refiere a todos los cargos inherentes a un financiamiento, como son intereses, comisiones y cargos adicionales, entre otros, sirve para que los consumidores comparen todo tipo de abonos, pagos semanales y tasas de interés; tome mejores decisiones de compra, o bien comprenda el por qué no acaba de liquidar ese préstamo que adquirió.

De esta manera los compradores conocen no sólo el monto a pagar por algún bien duradero por ejemplo, sino también la tasa de interés.⁴⁵

El CAT es calculado anualmente y es aumentado cuando el precio de un bien de contado difiere mucho del precio a crédito; entre mayor diferencia haya entre estos dos precios, mayor es el CAT.

Esta medida resume todos los gastos por pagar en un crédito, ya sea hipotecario, de tarjeta, para adquisición de automóviles, para compra de bienes de consumo

⁴⁴ Ver anexo 30. Estado de cuenta BBVA, afiliado a Walmart.

⁴⁵ <http://www.el-universal.com.mx/tudinero/1901.html>

duradero e incluso los otorgados a las PYMES, la cual fue propuesta por el Banco de México con el fin de transparentar los créditos que ofrecen bancos y SOFOLES.

Algunos elementos para el CAT son los siguientes:

- 1) La Tasa de Interés, es el precio que se paga por el dinero prestado, el cual permite al prestamista obtener una ganancia durante el periodo de tiempo de préstamo. Se expresa en términos de porcentajes anuales. La Ley Federal de Protección al Consumidor (Art. 69) establece que los intereses se cobren sobre los saldos insolutos de la deuda al momento.
- 2) El costo del Financiamiento, es lo que se tendrá que pagar por el crédito, incluyéndose la tasa de interés, comisiones, gastos, seguros, bonificaciones y en general cualquier concepto que el comerciante cobre o descuenta por realizar la operación.

“El CAT es una medida del costo de financiamiento, que sirve para fines de información y comparación, donde incluye todos los costos que se repercuten a los clientes. Se presenta como porcentaje anual. Con el valor del CAT es posible comparar el costo financiero de créditos de diferentes plazos o periodicidades ya que los homologa, por lo que resulta fácil comparar y elegir un plan de crédito con el menor costo financiero.”⁴⁶

⁴⁶ http://www.superrenta.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=18, Enero 2009

2. Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM).

2.1. Definición de SOFOM.

De acuerdo con el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de julio de 2006, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple son “entidades financieras que establecen en sus estatutos sociales la realización habitual y profesional de otorgamiento de crédito, arrendamiento financiero o factoraje financiero (Artículo 8 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, 87-B de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito e inciso b, fracción X del Artículo 15 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado)”.

El Sistema de Administración Tributaria (SAT), define a la SOFOM como “sociedades anónimas que en sus estatutos sociales, contemplen expresamente como objeto social principal la realización habitual y profesional de una o más de las actividades relativas al otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero, sin necesidad de requerir autorización del Gobierno Federal para ello.”⁴⁷

2.2. Características de la SOFOM.

Una SOFOM, ofrece lo siguiente:

- 1) Trato personalizado.
- 2) Una sola ventanilla y Rápida respuesta en solicitudes de crédito.
- 3) Bajos costos.
- 4) Disminución de riesgos. Por contar con consulta en historias crediticias de los clientes, el riesgo puede disminuir, dando la oportunidad a tomar decisiones sobre si otorgar el financiamiento o no, según los comportamientos del cliente en sus otros créditos.

⁴⁷ www.sat.gob.mx, Actualización: 28/agosto/2007

2.3. Tipos de SOFOM.

1) Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad regulada (SOFOM E.R).

Se definen como empresas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones del crédito, y en las que participan accionistas como: bancos y grupos financieros. Sus operaciones están reguladas por la LGOAAC y están sujetas a la vigilancia y supervisión de la CNBV.

2) Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada (SOFOM E.N.R.).

Se definen como aquellas empresas que no mantienen vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones de crédito. No están supervisadas por la CNBV.

2.3.1. Requisitos para constituir una SOFOM E.N.R.

Para poder iniciar operaciones:

- 1) No hay requerimientos de capital mínimo en especial, debe constituirse como una Sociedad Anónima (S.A.), con el capital mínimo de \$ 50,000.00.
- 2) Se requiere Acta constitutiva como sociedad, la cual debe contener la Inserción en la denominación de las palabras “*Sociedad Financiera de Objeto Múltiple*” o del acrónimo “*SOFOM*” e Inserción en la denominación del término: “Entidad No Regulada” o las letras “ENR”.
- 3) Inscribir la Sociedad ante la SHCP y en el Registro Público de Comercio.
- 4) Basarse en varios marcos jurídicos según las actividades a realizar: para lo que el párrafo segundo del Artículo 5 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia nos dice lo siguiente:

“La prestación de servicios consistentes en la recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como a operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras y Empresas Comerciales, sólo podrá llevarse a cabo por Sociedades que obtengan la autorización a que se refiere el artículo 6o. de la presente ley.”

2.4. Pasos para constituir una SOFOM ENR.

a) Para constituir una SOFOM como Entidad No Regulada (E.N.R.) con los beneficios procesales, de los que actualmente gozan las arrendadoras financieras, empresas de factoraje y SOFOLES, solo se requiere:

1. Constituir una sociedad anónima, en términos de la Ley General de Sociedades Mercantiles, cumpliendo los requisitos de la Ley de Instituciones de Crédito.
2. Contemplar en los estatutos sociales expresamente como objeto social principal, la realización habitual y profesional de operaciones de crédito, y/o arrendamiento financiero y/o factoraje financiero.
3. Agregar a su denominación “Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad No Regulada”, o SOFOM, E.N.R.

Adicionalmente, para efectos fiscales y legales y los privilegios, la SOFOM E.N.R. tiene los siguientes requisitos:

- 1) Que las cuentas y documentos por cobrar derivados de las operaciones de crédito y/o arrendamiento financiero y/o factoraje financiero que realice la SOFOM, represente al menos el 70% de sus ingresos totales. Para obtener este porcentaje no deberán considerar los activos o ingresos que deriven de la enajenación a crédito de bienes o servicios de la propia sociedad, de las enajenaciones que se efectúen con cargo a tarjetas de crédito o financiamientos otorgados por terceros, o bien:
- 2) Obtener del SAT una resolución particular que establezca un porcentaje menor al señalado para los tres primeros ejercicios, por tratarse de

sociedades de nueva creación. Para estos efectos la SOFOM deberá presentar al SAT un programa cumplimiento.⁴⁸

- 3) Si se mantiene la proporción en sus ingresos o en sus activos, los intereses ordinarios o moratorios derivados de sus operaciones no causan IVA.
- 4) Los intereses que reciban por inversiones están exentos de retención.
- 5) Procesalmente los juicios que se inicien serán por la vía ejecutiva mercantil, no por la ordinaria, lo que significa que el embargo se puede trabajar sin esperar a la emisión de la sentencia.
- 6) Las quejas sobre sus servicios se presentan ante la CONDUSEF.
- 7) Constituida una SOFOM, en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la fecha de inscripción del primer testimonio en el Registro Público de Comercio (RPC), debe darse aviso a la CONDUSEF de sus datos generales.
- 8) Están obligadas a establecer medidas para prevenir operaciones ilícitas.
- 9) Los servicios se pueden otorgar a mercado abierto, no es necesario que los usuarios sean accionistas.
- 10) No pueden captar recursos del público, salvo por emisión de valores.
- 11) En su publicidad y contratos, las ENR deberán insertar la leyenda de que no cuentan con autorización gubernamental para operar y no están supervisadas por la CNBV.
- 12) Salvo excepciones de monto, en operaciones de crédito, no pueden cobrar intereses por anticipado.
- 13) Pueden ceder los derechos de su cartera sin requerir la autorización de sus acreditados, arrendatarios o factorados.

b) Para constituir una SOFOM como Entidad Regulada (E.R.) que se encuentra vinculada patrimonialmente con una institución de crédito, se requiere saber qué tipo de vínculo tendrá con la misma, teniendo la oportunidad de constituirse de tres formas:

⁴⁸ Artículo 8, Ley del Impuesto sobre la renta, párrafos 3, 4 y 5.

1. Si la SOFOM va a integrarse a un grupo financiero, del que forme parte una institución de crédito.

2. Si la SOFOM va a ser controlada por una institución de crédito.

Existirá control de la institución de crédito, cuando se pretenda que ésta:

I. Tenga el 20% o más de las acciones de la SOFOM.

II. Tenga el control de la asamblea general de accionistas de la SOFOM, o

III. Está en posibilidad de nombrar a la mayoría de los miembros del consejo de la SOFOM, o

IV. Controle a la SOFOM por cualquier otro medio.

3. Si la SOFOM y la institución de crédito van a tener accionistas comunes. Entendiéndose en común a la persona o grupo de personas que tengan acuerdos de cualquier naturaleza para tomar decisiones en un mismo sentido y mantengan directa o indirectamente, una participación mayoritaria en el capital de la sociedad y de la institución o puedan ejercer el control de la sociedad y de la institución.

Sólo que se pretenda constituir una SOFOM, E.R., adicionalmente a lo señalado en el apartado anterior, se requiere lo siguiente:

1. Se deberá agregar la expresión “Entidad Regulada” o las siglas E.R. a la expresión “Sociedad Financiera de Objeto Múltiple”.

2. En el supuesto 1, se deberá obtener autorización de la SHCP, para incorporar la SOFOM, E.R. al grupo financiero, modificar los estatutos sociales de la sociedad controladora y del convenio de responsabilidades del grupo, en los términos de los artículos 10 y 17 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

3. En el supuesto 2, se deberá obtener autorización de la SHCP para que la institución de crédito realice la inversión en los términos del artículo 89 de la Ley de Instituciones de Crédito.

2.5. Actividades realizables por la SOFOM E.N.R.

En todo momento, las Sociedades Financieras que estén afiliadas al Buró de Crédito estarán obligadas a permitir a solicitud de la CNBV, la autorización de revisión de firmas autógrafas acompañadas de copias de credenciales oficiales con fotografía y firma de las consultas efectuadas a los historiales crediticios, que bajo protesta de decir verdad de poseer la Autorización Original fueron hechas en la base de datos de historiales crediticios.

Las Sociedades y las Entidades deberán mantener en sus archivos la Autorización Original, en la forma y términos que señale la Comisión, por un periodo de dieciocho meses a partir de que se haya proporcionado la información correspondiente.

La Información sobre el crédito otorgado, debe ser conservada por la SOFOM E.N.R. por al menos 54 meses (4.5 años) a partir de la fecha de otorgamiento del mismo o en su caso hasta que no exista vínculo de cliente con la SOFOM.

Tratándose de Usuarios que tengan el carácter de Entidad, las Sociedades sólo serán responsables cuando la Comisión solicite a las Entidades la Autorización Original y, en caso de no tenerla, la CNBV podrá imponer a la Entidad de que se trate o al funcionario que realizó la consulta, las sanciones que correspondan.

Siempre que presten un servicio, las Sociedades deberán verificar la identidad del Usuario y registrar, en su caso, los datos correspondientes a la solicitud de información.

2.6. Marco jurídico de la SOFOM, E.N.R.

Dentro del marco Jurídico que regula la SOFOM E.N.R, se encuentra la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que busca procurar el correcto funcionamiento de las entidades financieras, manteniendo y fomentando el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, con el propósito de proteger los intereses del público usuario.

La CNBV de encarga de atender los requerimientos de información y documentación de hechos por las autoridades judiciales, hacendarias y administrativas

competentes, relativas a las operaciones efectuadas por los usuarios de servicios financieros, en los términos y con sujeción a las disposiciones correspondientes al secreto bancario, fiduciario o bursátil.

Analiza los requerimientos recibidos a efecto de comprobar que se cumplan con los requisitos necesarios para su trámite y elabora las solicitudes a las diferentes instituciones financieras requiriéndoles la información y/o documentación, dándoles un plazo para su cumplimiento.

La información anterior, muestra en forma resumida los requisitos generales para la formación de una Sociedad de Objeto Múltiple y sus modalidades: E.N.R. y E.R.

3. Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México A.C. (ASOFOM)

La regulación actual para algunos intermediarios (SOFOLES, Arrendadoras y de Factoraje Financiero) que pierden su vigencia en 7 años, encajona su actuación a productos o sectores y no permite aprovechar las sinergias de haber hecho un costoso análisis crediticio de un cliente. Al mismo tiempo, los clientes de crédito tienen que acudir y hacer trámites ante varias instituciones para que se les atiendan todas sus necesidades de financiamiento. El acceso al crédito es un elemento crucial en el desarrollo del país al ser el factor determinante de la inversión. Para ello, existe un grupo de intermediarios financieros no bancarios para cubrir mercados que los bancos no han atendido y que por sus costos operativos, dejaron de cubrir hace más de una década. Estos intermediarios financieros son reconocidos por la ley como las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM).⁴⁹ Su misión es la de: “Facilitar el acceso al Financiamiento Justo y Oportuno en México”, bajo esta perspectiva surge otra figura jurídica, que en un grupo permiten lograr esa misión y es la “ASOFOM”.

3.1. Definición de la ASOFOM.

La ASOFOM se creó para tener un interés común al buscar fuentes de fondeo para las SOFOM, además de ser una asociación de bajos costos que no impacte en los de los socios.

Objetivos:

- 1) Agrupar a aquellas sociedades que se hayan constituido o puedan operar como una SOFOM.
- 2) Representar frente a autoridades y terceros los intereses comunes de sus asociados.
- 3) Promover la interacción entre sus socios.
- 4) Emitir y supervisar la aplicación de normas de autorregulación.

⁴⁹ Ver Anexo 31. Tríptico de la ASOFOM, Pág. 1.

Tamaño: ⁵⁰

Al mes de Julio de 2008, la Asociación cuenta con 78 SOFOM integrantes y tiene en la lista de ingreso a casi 25 SOFOM más, con lo cual es la Asociación de Instituciones Financieras más grande de México en número de Integrantes.

Impacto Nacional:

A diciembre de 2007, los integrantes de la ASOFOM colocaron 600 millones de pesos con 40 mil acreditados, al cierre de junio de 2008 se tienen colocados 3,000 millones en 80 mil acreditados y se espera cerrar el año 2008 con 7,000 millones de pesos y atender a 200 mil clientes. Para 2009 se estima llegar a colocar \$35,000 millones.

3.2. Beneficios de ser asociado de la ASOFOM.

La ASOFOM tiene diversos programas en beneficio de cada uno de sus integrantes entre los más importantes se tienen:

- 1) Plataforma tecnológica. Se cuenta con una plataforma para el registro de los contratos, el manejo de la cartera y la contabilidad entre otros aspectos.
- 2) Fondo de Garantías Líquidas. Se constituyó un fideicomiso de garantías líquidas donde cada SOFOM que se adhiere puede obtener un certificado de garantía que le sirva para obtener el fondeo.
- 3) Capitación. Se ofrece para los altos directivos y servidores de cada SOFOM, y se evalúan y certifica a los oficiales de crédito de las SOFOM.
- 4) Participación en eventos.
- 5) Convenio con Círculo de Crédito. Se obtendrá beneficios como tarifas menores en el cobro de consultas y bonificaciones en consultas de expedientes de acreditados por los afiliados a la ASOFOM.⁵¹
- 6) Contratos de Adhesión. De acuerdo a las últimas normas de las CONDUSEF, la ASOFOM contrato a un despacho de abogados que elaboraron los

⁵⁰ Ver anexo 31. Tríptico ASOFOM, Pág. 3

⁵¹ <http://www.asofom.com.mx/>

contratos de adhesión posibles, los cuales están a disposición de sus asociados.

3.3. Requisitos de afiliación a la ASOFOM.⁵²

Para pertenecer a la ASOFOM, primeramente se requiere que la empresa está constituida como SOFOM, cumpliendo lo siguiente establecido por la Sociedad:

Procedimiento de inscripción a la Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C. (ASOFOM)

- 1) Se deposita en la cuenta bancaria de la sociedad a favor de: Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, AC ubicada en BANORTE con CLABE 072180005594790326 o en la cuenta 0559479032 para cubrir el pago de la cuota correspondiente.
- 2) Se llena formato (anexo) de solicitud, incorporando la documentación que se indica, a través de correo electrónico, fax o en el domicilio de la ASOFOM en Montecito 38, Piso 15 oficina 26, Col. Nápoles, México D.F., C.P. 03810, Del. Benito Juárez.
- 3) Se presenta dicha solicitud al Consejo Directivo en la junta inmediata que se tenga programada, para dictaminar su aceptación como asociado.
- 4) Acta constitutiva.
- 5) En su caso, acta de cambio de denominación para ser SOFOM.
- 6) Comprobante de domicilio de la sociedad.
- 7) RFC de la sociedad.
- 8) Poder del representante legal.
- 9) Identificación Oficial.
- 10) Carta de registro a la CONDUSEF.

⁵² <http://www.asofom.com.mx/>

4. Sociedades de Información Crediticia.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) administran bases de datos con los historiales de crédito de las personas.

Las SIC reúnen información sobre el historial de crédito de las personas, tanto de entidades financieras (bancos, SOFOL, SOFOM, etc.) como de empresas comerciales (tiendas departamentales, empresas de financiamiento de automóviles, empresas de telefonía celular, etc.).

El objeto de las SIC es proporcionar información del historial crediticio de las personas a estas entidades y empresas.

Las SIC se rigen por lo dispuesto en la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Actualmente operan en México dos sociedades de información crediticia: Buró de Crédito y Círculo de Crédito, las cuales son supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).⁵³

4.1. Círculo de Crédito (personas físicas).

Círculo de Crédito es una Sociedad de Información Crediticia, que proporciona información histórica y presente sobre comportamiento de pagos a empresas que se dedican a otorgar crédito (Afiliadas a Círculo de Crédito) previa autorización de la persona a ser evaluada.

Los otorgantes de Crédito afiliados a Círculo de Crédito, envían periódicamente la base de datos de sus clientes indicando las forma en cómo han pagado el crédito.

Círculo de Crédito al recibir la información la organiza en expedientes electrónicos. Por el momento, sólo mantiene expedientes de consumidores, no de personas morales.

⁵³ www.banxico.gob.mx

4.1.1. Funciones.

Dentro de las Funciones que realiza Círculo de Crédito se encuentran:

- 1) Recopilar e integrar información crediticia proveniente de los diversos otorgantes de crédito y/o prestadores de servicios del país afiliados a la SOFOM.
- 2) Generar un expediente único por consumidor con la información reportada por los otorgantes, es decir identificar coincidencias de un consumidor en base a campos genéricos tales como nombre, apellidos y domicilio, de esa forma si otro otorgante reporta información que coincida con la existente se anexan dichos créditos al mismo consumidor, si no fuera así se genera otro expediente con su respectivo crédito. Dicho expediente lleva el nombre de Reporte de Crédito y funciona como herramienta para determinar de forma objetiva el riesgo crediticio que representa el consumidor.
- 3) Proporcionar información actualizada, completa y confiable a los distintos otorgantes de crédito del país afiliados con nosotros.

4.1.2. Integrantes consultores de Información.

Las empresas principalmente integrantes de Círculo de Crédito son:



Estas empresas son principalmente otorgantes de crédito para la adquisición de bienes de consumo. Es por ello que:

- 1) Sólo podrán ser usuarios empresas que otorguen crédito, financiamiento, que adquieran o administren cartera crediticia y otras de naturaleza análoga.

- 2) En la consulta sólo se podrá proporcionar información a usuarios, cuando éste cuente con la autorización expresa del cliente, mediante la firma autógrafa.

La Información deberá guardar secreto respecto de la identidad de los acreedores. Toda información recibida por parte de los usuarios queda protegida bajo las disposiciones del “Secreto Financiero” aún cuando estos no sean del sector financiero.

4.1.3. Tipos de Reportes emitidos por Círculo de Crédito y su Interpretación.

- A. Reporte de Crédito. Es un documento que contiene información de la persona y de los créditos que ha tenido o tiene con Otorgantes de Crédito mencionando el historial de pago de cada uno de esos créditos.

Las secciones principales del Reporte de Crédito

1. Datos Generales.- Expresa los datos que identifican el Reporte como son: Nombre completo, domicilio particular y domicilio del empleo. Mostrándose las 3 últimas direcciones proporcionadas.
 2. Cuentas Registradas.- Muestra características de los créditos que tiene o ha tenido el consumidor, se informa datos relevantes de cada crédito como: otorgante, moneda, pagos, fechas (apertura, cierre, último pago, etc.), montos (límite de crédito, saldo actual, saldo vencido, etc.), un historial que indica cómo ha realizado hasta los últimos 84 pagos.
 3. Consultas realizadas.- Para que un expediente pueda ser consultado se requiere de autorización expresa. En esta sección veremos las consultas que han sido hechas al expediente indicando fecha y nombre de la Institución que realizó la consulta.
- B. Reporte de Crédito Especial. Es igual que el Reporte de Crédito, con la diferencia que en este caso sí se indica el nombre de la empresa con la cual se tienen contratados los créditos.

Ventajas de Solicitar el reporte del Crédito del consumidor:

- a) Con esta herramienta de Reportes de Crédito se podrá determinar de forma objetiva el riesgo que representa el comportamiento crediticio del consumidor. Te da a conocer el grado de endeudamiento y te brinda la posibilidad de poder fijar límites de crédito, plazos, número de pagos y montos sobre el crédito solicitado.
- b) Es necesario para el otorgamiento de crédito en un negocio, evtandoq ue se convierta en cartera vencida.
- c) Ayuda a establecer proceso de otorgamiento de crédito y a reducir costos.
- d) Da a conocer los parámetros reales de riesgo de la cartera, al contar con la información de todas las obligaciones de tu cliente.
- e) Es un gran apoyo en la recuperación de cartera.

4.1.4. Costos y requisitos de contratación.

Según la Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el requisito fundamental es estar constituida como Persona moral y de manera profesional y habitual realizar operaciones de crédito u otras de naturaleza análoga.

El único requisito para afiliarse es formalizar el contrato de prestación de servicios y que la empresa otorgue crédito, financiamiento, adquiera o administre cartera, preste sus servicios a crédito o alguna actividad que se encuentre dentro de los siguientes sectores:

- Factorajes.
- Financieras de Micro Créditos.
- Agencias y lotes de autos.
- Mueblerías.
- Seguros.
- Servicios (Vigilancia, Alarmas, Gas, Teléfono, Etc.)
- SOFOL- SOFOM.
- Televisión por Cable.
- Uniones de Crédito.
- Administradoras de Bienes Raíces.
- Afianzadoras.

- Almacenes de Depósito.
- Arrendadoras.
- Autofinanciamiento.
- Bancos.
- Cadenas Comerciales.
- Casas de Bolsa.
- Editoriales.
- Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

Los costos de consulta se diferencian por el medio de consulta y el tipo de reporte. Existen dos formas de acceder al sistema:

1. Internet. Acceder a la dirección de Círculo de Crédito con el software de seguridad que proporcionado de manera gratuita con el usuario y contraseña para solicitar Reportes de Crédito. Ideal para un volumen bajo de consultas.

2. Site to Site. En donde se automatiza el envío y recepción de las consultas evitando la doble captura de información del cliente

Costo de los Tipos de Reporte:

Reporte de Crédito		
	Site to Site	\$17.15
	Internet	\$20.00
Reporte de Crédito Especial		\$60.00
Precio por Auditoría depende la forma de entrega de las firmas:		
	*Digitalizada con código de barras	0.00
	Papel con código de barras	0.75
	Papel sin código de barras	1.50
Los precios no incluyen IVA		

Cuadro 3. Precios de los reportes al Círculo de Crédito.

*Previa Autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

De los precios descritos anteriormente, existen descuentos basados en la entrega oportuna de la base de datos y la calidad de la misma. Con esto se busca premiar la calidad y no la cantidad.

	Entrega	
	10%	Entrega oportuna de la base de datos, cumpliendo fechas compromiso establecidas por el mismo usuario y el pago oportuno de nuestros servicios.
+	Calidad	
	20%	Si la base de datos entregada tiene una calidad mayor al 90%. En caso que la calidad de la información sea entre 80% y 89%, el descuento otorgado en este punto se reducirá al 10%
=	30%	Descuento máximo a otorgar

Cuadro 4. Posibles descuentos a los que se puede hacer acreedora la SOFOM.

4.1.5. Obligaciones de la Institución Crediticia con Círculo de Crédito.

Dentro de las obligaciones que Círculo de Crédito solicita se encuentran:

- 1) Contar con la autorización del consumidor antes de realizar la consulta.
- 2) Actualización periódica de la base de datos en los formatos requeridos.
- 3) Respuesta en tiempo y forma como lo marca la Ley sobre las aclaraciones que se desprendan de la información que se reporta.
- 4) Pago oportuno de los servicios recibidos.

Para otorgantes del sector comercial se les requiere por Ley entregar a Círculo de Crédito en un periodo no mayor a los 30 días naturales después de haber realizado la consulta, la autorización del consumidor con su firma autógrafa.

Medio de envío:

- a) Mensajería: Entrega al área de Auditoria los documentos en original con su respectiva carta control y acuse para posteriormente ser auditados y puestos a disposición para su recolección.
- b) Digitalizada. Ser entregadas en archivo *.tif o *.jpg, Círculo de Crédito cuenta con la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para recibir de forma digital dichas autorizaciones, en acuerdo

al artículo 31 de la Ley para regular las Sociedades de Información Crediticia.⁵⁴

4.1.6. Especificaciones de trabajo.

Dentro del contrato de prestación de servicios existe el ANEXO "G" en donde se solicita la cantidad de claves de acceso que son necesarias, siendo una por equipo.

Las claves de acceso deben mantenerse actualizadas al menos una vez al mes y es responsabilidad de funcionario facultado hacerlo.

El horario para realizar consultas es de: de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 Hrs. los 365 días del año.

Es obligación del afiliado al Círculo de Crédito, entregar su base de datos en las fechas en que se comprometió en el formato de solicitud de inscripción ⁵⁵, sin embargo, tiene la disponibilidad de hacer consultas aunque no se haya entregado la información de la base de datos por un periodo máximo de 3 meses.

Para solicitar modificaciones a la información de la base de datos ya enviada, es requisito llenar el formato de Solicitud de Modificación de la Información Crediticia o de Datos Generales y enviar el formato original a la Gerencia de Atención a Clientes por mensajería al siguiente domicilio: ⁵⁶

Atención: C.P. Zitlali Azaena Hernández y/o Lizbeth Pastrana Rodríguez
Domicilio: Ejército Nacional No 904 Piso 16 Col. Palmas Polanco Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11560 México, D.F.

El formato deberá contener todos los datos que se solicitan y la firma del funcionario facultado (anexo "E" del contrato de prestación de servicio), en caso contrario será rechazada su solicitud.

⁵⁴ www.circulodecredito.com.mx. Marzo de 2009.

⁵⁵ Contrato de Prestación de Servicios. (Solicitud de Afiliación al Círculo de Crédito.)

⁵⁶ www.circulodecredito.com.mx consultado en Marzo 2009.

4.2. Buró de Crédito personas Morales.

El Buró de Crédito de Personas Morales, cuyo nombre fiscal es Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia, tiene como objetivo el proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de Personas Morales y Físicas con Actividad Empresarial. Los socios de esta empresa son la Banca Comercial, Dun & Bradstreet Co. y Trans Union Co.

4.3. Buró de Crédito personas Físicas.

Buró de crédito es una empresa cuyo servicio sirve para agilizar el proceso de evaluación de riesgo y asignación de créditos, fomenta empresas más rentables y procura un manejo transparente de la información entre consumidores y otorgantes de créditos.

El Buró de Personas Físicas, nombrado fiscalmente como Trans Union de México, S.A. Sociedad de Información Crediticia (SIC), fue la primera SIC en México autorizada por la SHCP, con el fin de proporcionar información del comportamiento crediticio de Personas Físicas, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento.

Su lema: “Juntos podemos promover una mejor cultura de pago.”

Funciona en base a reportes de las empresas que otorgan un crédito, no califica a los deudores o a las personas, simplemente es una empresa que recoge los reportes y los agrupa bajo el nombre del cliente, ya efectuado el reporte lo pone a disposición de cualquier entidad financiera o comercial que lo solicite.

En la base de datos de Buró de Crédito se encuentra la información crediticia de más de 27 millones de personas físicas e información de más de 48 millones de créditos.

El buró de crédito de personas físicas se compone de la siguiente manera:

- 1) Créditos activos: Es donde se reporta el comportamiento de pago (las claves 1, 2, 3 etc.) de los créditos que actualmente tiene abiertos.

- 2) Créditos liquidados: Aquí se coloca el comportamiento de pago de los créditos que han sido cerrados, cancelados o liquidados.
- 3) Información Comercial: En este rubro es donde se reportan las entidades que no otorgan crédito al solicitante, por que han tenido cuentas quebradas por falta de pagos.

Marco legal:

Se regula por:

- Ley para regular Sociedades de Información Crediticia.
- Reglas Generales que dicte el Banco de México,

Supervisado por:

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB)
- Banco de México (BM)
- Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

Usuarios:

Actualmente existen más de 500 instituciones otorgantes de crédito que aportan información de personas físicas, esto hace que la Base de datos sea una fuente de información crediticia inminente.

La garantía de encontrar los antecedentes crediticios de una persona o empresa son altos, porque en la base de datos de Buró de Crédito están reportados 123.6 millones de créditos al consumo mismos que corresponden a aproximadamente a 47.5 millones de historiales de crédito.

4.3.1. Requisitos para contratar servicios del Buró de Crédito.

Buró de crédito, está regida por leyes entre las que se encuentra La Ley para Regular Sociedades de Información Crediticia, quien le establece los lineamientos que debe respetar para evitar afectar los derechos e intereses de una persona o

empresa. Estos lineamientos, Buró de Crédito los traspassa a las Instituciones otorgantes del crédito como requisitos de contratación de sus servicios.

Para contratar el servicio de Buró de Crédito es indispensable cumplir con los siguientes requisitos y envío de documentación:

- Cumplir las obligaciones que marca la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y las Reglas Generales de Banco de México, en relación con el secreto financiero y políticas de operación.
- Otorgar crédito a sus clientes en forma habitual y profesional o llevar a cabo una actividad análoga al crédito.
- Obtener la autorización expresa del solicitante de un crédito para consultar su historial crediticio en Buró de Crédito (firma autógrafa).
- Guardar confidencialidad sobre la información obtenida de Buró de Crédito.
- Aportar la información de su cartera de clientes desde el inicio formal de la relación de servicio y actualizar mensualmente el 100% de esa información de acuerdo con los formatos establecidos.
- Atender las reclamaciones presentadas por los consumidores sobre la información que proporcionan (hojas de aclaración).

Una empresa afiliada al los servicios de consulta de Buró de Crédito es candidata a la auditoría por parte de La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para verificar que las consultas efectuadas a la base de datos estén respaldadas con la debida autorización del consumidor mediante la firma autógrafa en la hoja de autorización de investigación crediticia y la copia fiel de la identificación del mismo; o que por lo menos, exista una relación jurídica vigente entre la institución y el cliente.

4.3.2. Ventajas de operar con Buró de Crédito.

Como principal ventaja de una Institución al operar con Buró de Crédito, es conocer la capacidad y oportunidad de pago de sus clientes, tanto personas físicas como empresas en forma ágil y objetiva, realizando un análisis previo a la autorización de un crédito, facilitando la toma de decisiones en el otorgamiento y la administración del riesgo.

Los Reportes de Crédito proporcionan una historia del comportamiento de un crédito de hasta 24 meses, contados a partir de la fecha en que se liquidó totalmente el crédito o bien a partir de la última vez que se reportó información a Buró de Crédito. En esta historia se refleja la forma en que se pagó el crédito, ya sea que se haya pagado puntualmente o haya presentado atrasos.

Buró de Crédito únicamente podrá eliminar registros de su base de datos en los siguientes casos, mismos que dicta la Ley para regular Sociedades de Información Crediticia y las Reglas Generales de Banco de México:

- a) Registros de personas físicas con antigüedad igual o mayor a 84 meses. El plazo se considera a partir de la fecha en que ocurrió el evento. Al transcurrir el plazo, Buró de Crédito elimina esta información.
- b) Información referente a créditos vencidos de personas físicas, cuyo saldo sea inferior al equivalente a mil UDIS, siempre y cuando hayan transcurrido cuarenta y ocho meses contados a partir de la fecha en que los créditos se encuentren cerrados, esto es, que por cualquier causa hayan dejado de existir derechos de cobro respecto de los créditos de que se trate o Buró de Crédito hubiere dejado de recibir información sobre los mismos. Se entenderá por créditos vencidos aquellos que tengan 90 o más días de incumplimiento en sus pagos.
- c) Los registros de personas morales no se eliminan.

El Reporte de Crédito les permite conocer:

- 1) Los datos generales del Consumidor: nombre completo, fecha de nacimiento y Registro Federal de Contribuyentes.
- 2) Domicilios particulares, datos de empleo y teléfonos reportados por las Instituciones crediticias (los últimos tres).
- 3) Créditos vigentes y cerrados contratados durante los últimos 7 años.
- 4) Características y condiciones de cada crédito: tipo, responsabilidad, fecha de apertura, línea de crédito, moneda, saldo actual, saldo vencido, situación actual de pago, entre otros.
- 5) Comportamiento histórico de pagos de hasta los últimos 24 meses.
- 6) Consultas realizadas al expediente en los últimos 24 meses.

4.3.3. Costos del servicio de Buró de Crédito.

Buró de Crédito, emite diversos costos sobre los reportes de crédito que emite de cada persona, detallándose como siguen:

Forma de envío	Primera solicitud en un periodo de 12 meses	Segunda solicitud y subsecuentes en el mismo periodo de 12 meses
Internet	Gratis	\$14.00
Por fax	\$42.00	\$56.00
Por correo postal	\$126.00	\$140.00
Por mensajería especializada	\$159.20	\$173.20
En Oficina de Atención a Clientes	Gratis	\$56.00

Todos los precios incluyen el I.V.A.

Cuadro 5. Costos de los reportes de crédito en Buró Nacional de Crédito.

Se debe reportar tanto información sobre créditos al corriente o pagados puntualmente, como aquéllos que presenten retrasos.

De acuerdo con el marco legal vigente se sanciona con una multa a las instituciones otorgantes de crédito que proporcionen información imprecisa, cuando exista culpa grave, dolo o mala fe.

4.3.4. Requisitos para consultas en Buró de Crédito.

El servicio de consulta de Reporte de Crédito Ordinario es de uso exclusivo para las Instituciones Otorgantes de Créditos y Financiamientos que han contratado los servicios de Buró de Crédito.

Se puede consultar a cualquier persona que le autorice de manera expresa ser consultado en Buró de Crédito o al menos debe existir relación jurídica entre la institución otorgante de crédito y el cliente.

Si no cuenta con la autorización escrita no se podrá efectuar la consulta.

El Usuario debe considerar el apego al marco legal vigente y, en ese sentido, acatar lo señalado en el Artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que respecta lo siguiente:

“Artículo 28.- Las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente.

Las Sociedades podrán proporcionar información a los Usuarios que adquieran o administren cartera de crédito, utilizando para ello la autorización que el Cliente haya dado conforme al presente artículo al Usuario que otorgó el crédito respectivo originalmente.

... Asimismo, el Banco de México podrá autorizar a las Sociedades los términos y condiciones bajo los cuales podrán pactar con los Usuarios la sustitución de la firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal...”

Lo que refiere a lo siguiente:

“Artículo 1803.- El consentimiento puede ser expreso o tácito, para ello se estará a lo siguiente:

I.- Será expreso cuando la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos, y

II.- El tácito resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente.”

La autorización expresa a que se refiere este artículo será necesaria tratándose de:

I. Personas físicas.

II. Personas morales con créditos totales inferiores a cuatrocientas mil UDIS.

La vigencia de la autorización prevista en el primer párrafo de este artículo será de un año contado a partir de su otorgamiento, o hasta dos años adicionales a ese año

si el Cliente así lo autoriza expresamente. En todo caso, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) audita periódicamente a Buró de Crédito para verificar que las consultas efectuadas por las instituciones otorgantes de crédito estén respaldadas con la debida autorización del consumidor o que por lo menos, exista una relación jurídica vigente entre la institución y el cliente.

En caso de incumplimiento, la CNVB aplica las sanciones que correspondan tanto a la institución otorgante de crédito como a Buró de Crédito.

4.3.5. El reporte de crédito.

El Reporte de Crédito Especial es un documento en el que una persona o empresa puede ver su historial crediticio y conocer cómo reportan los créditos los otorgantes de crédito con quienes tiene relación.

El Reporte de Crédito presenta los últimos 24 meses de la historia del comportamiento de pago de cada crédito.

El registro de su historia de pago se conserva hasta 72 meses, contados a partir de la fecha en que se liquidó totalmente y la institución otorgante de crédito reportó la fecha de cierre correspondiente. O bien, a partir de la última vez que se reportó la información.

Buró de Crédito no boletina a ninguna persona o empresa. Las instituciones crediticias reportan mensualmente el comportamiento de los créditos otorgados y la forma cómo se pagan, sea ésta puntual y adecuada o también cuando se presentan retrasos.

“Sólo las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales podrán ser Usuarios de la información que proporcionen las Sociedades.”⁵⁷

Del párrafo segundo del Artículo 35 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia tenemos lo siguiente:

⁵⁷ De conformidad con el Artículo 25 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

“Las Sociedades no podrán impedir a sus Usuarios que proporcionen o soliciten información a otras Sociedades. Las Sociedades tampoco podrán establecer límites cuantitativos al número de consultas que puedan realizar los Usuarios.”

Del precepto anterior tenemos que una SOFOM puede realizar investigación crediticia de un cliente en cualquier sociedad de Información Crediticia, no tiene la obligación de pertenecer solo a Buró de Crédito, puede también hacer consultas con la Sociedad de Círculo de Crédito siempre y cuando cumpla con los requisitos de ambas.

Según el Artículo 39 de la misma ley, primer párrafo:

“Los Clientes que gestionen algún servicio ante algún Usuario, podrán solicitar a éste los datos que hubiere obtenido de la Sociedad, a efecto de aclarar cualquier situación respecto de la información contenida en el Reporte de Crédito”.

Del párrafo anterior, tenemos que las SOFOM, tiene la obligación de entregar un reporte de crédito con los resultados de la búsqueda de su historial crediticio en caso de que el cliente así lo solicitara.

A lo que respecta el Artículo 40 de la misma ley:

“Los Clientes tendrán el derecho de solicitar a la Sociedad su Reporte de Crédito Especial, a través de las unidades especializadas de la Sociedad, de las Entidades Financieras o de las Sofomes E.N.R. o, en el caso de Empresas Comerciales, a través de quienes designen como responsables para esos efectos. Dichas unidades especializadas y los responsables mencionados estarán obligados a tramitar las solicitudes presentadas por los Clientes, así como a informarles el número telefónico gratuito de la Sociedad.

La Sociedad deberá formular el Reporte de Crédito Especial solicitado en forma clara, completa y accesible, de tal manera que se explique por sí mismo o con la ayuda de un instructivo anexo, y enviarlo o ponerlo a disposición del Cliente en un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la fecha en que la Sociedad hubiera recibido la solicitud correspondiente.

El Reporte de Crédito Especial deberá permitir al Cliente conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio”.

Interpretación y aclaraciones al reporte de crédito.

Dentro de los aspectos de interpretación del reporte de crédito; la decisión para aprobar la solicitud realizada a una institución otorgante de crédito depende totalmente de sus propios criterios y políticas de evaluación, Buró de Crédito no emite calificación alguna para determinar la viabilidad de un crédito.⁵⁸

Buró de Crédito proporciona las herramientas que permiten conocer la forma como los consumidores de crédito cumplen con sus compromisos, y el nombre de las instituciones otorgantes de crédito que hayan efectuado consultas al historial del consumidor en los últimos 24 meses.

Será la SOFOM como otorgante de crédito quien en función a sus políticas y criterios internos, evaluará el nivel de riesgo y decidirá sobre la viabilidad de otorgar o no el crédito.

En caso de que un crédito sea negado por alguna Institución crediticia por información presentada en el reporte especial de crédito del consumidor en el Buró de Crédito, tiene derecho a presentar una aclaración a las instituciones que considere, a través de Buró de Crédito en caso de que no esté conforme con los datos contenidos en su Reporte de Crédito Especial.

Sin embargo, el solicitante puede no estar de acuerdo en los datos contenidos en su Reporte de Crédito Especial, y tiene derecho a solicitar una aclaración o reclamación a la o las instituciones involucradas a través de Buró de Crédito que lo hayan boletinado; mediante los siguientes pasos:

- Buró de Crédito envía la aclaración a la institución otorgante de crédito dentro de los primeros cinco días hábiles a partir de la recepción de la aclaración por parte del consumidor.
- Mientras esté en proceso la aclaración, en el Reporte de Crédito Especial se incluye la leyenda "Registro Impugnado" en el crédito correspondiente.
- La institución involucrada deberá responder máximo en 30 días naturales.
- En el caso de que la institución no entregara una respuesta dentro del plazo establecido por la ley, Buró de Crédito procederá a modificar el registro conforme a la aclaración solicitada por el consumidor.

⁵⁸ Ver anexo 32. Reporte de Buró de Crédito.

- Buró de Crédito envía el resultado de la aclaración al consumidor dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta de la institución otorgante de crédito o al concluir el periodo para el dictamen indicado por la ley.

Las personas físicas y morales tienen derecho a presentar hasta dos solicitudes de aclaración en un año calendario sin ningún costo. Las solicitudes de aclaración adicionales que se presenten en el mismo periodo tienen un costo de \$70.00 incluyendo IVA.

Si la respuesta a la aclaración no es de la satisfacción del consumidor, éste podrá solicitar se incluya en el Reporte de Crédito Especial un texto de hasta 200 palabras, donde explique el motivo de su desacuerdo.

Por eso es importante que las empresas que trabajan con Buró de Crédito sean muy cuidadosas al actualizar la información de sus consumidores, ya que esta podrá ser vista a solicitud del mismo consumidor o por alguna otra entidad financiera con previa autorización del titular.

4.3.6. Sanciones en caso de incumplimiento con los procedimientos de consulta.

La institución otorgante de crédito y los empleados de ésta que obtengan información de Buró de Crédito sin contar con la autorización de la persona y/o empresa consultada o que de cualquier otra forma cometan alguna violación al secreto financiero, estarán obligados de acuerdo con el marco legal vigente a reparar los daños que causen, sin menoscabo de las demás sanciones, incluyendo las penales que procedan.

Existen diversas sanciones para incumplimientos en los procesos que se deben seguir para obtener una consulta en Buró de Crédito para una Sociedad que opere en el ramo de Información crediticia, donde un requisito indispensable es mantener el Secreto Financiero al que se refieren los artículos 117 y 118 de la Ley de Instituciones de Crédito, 25 de la Ley del Mercado de Valores, 55 de la Ley de Sociedades de Inversión y 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

El Secreto Financiero, es definido como “La obligación que tienen las instituciones financieras, sus órganos, empleados, y funcionarios, de no revelar a terceros información sobre las operaciones realizadas por sus clientes ante ellas, salvo en los casos de excepción establecidos en las leyes.”

La finalidad del secreto Financiero es

- 1) Confianza en las relaciones que se establecen entre el cliente y las Instituciones Financieras en las que realiza operaciones.
- 2) Proteger la libertad individual y garantizar la confidencialidad de la esfera económica de la vida de las personas, en la cual no cualquiera debe tener acceso o conocimiento.⁵⁹

Para lo que el párrafo primero del Artículo 5 de la Ley para Regular Sociedades de Información Financiera nos difiere:

“No se considerará que existe violación al Secreto Financiero cuando los Usuarios proporcionen información sobre operaciones crediticias u otras de naturaleza análoga a las Sociedades, así como cuando éstas compartan entre sí información contenida en sus bases de datos o proporcionen dicha información a la Comisión. Tampoco se considerará que existe violación al Secreto Financiero cuando las Sociedades proporcionen dicha información a sus Usuarios, en términos del Capítulo III de este Título Segundo, o cuando sea solicitada por autoridad competente, en el marco de sus atribuciones.”

En el párrafo anterior se explica lo que no es violación del Secreto Financiero, para lo que el noveno párrafo del Artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia nos dice:

“Se entenderá que violan las disposiciones relativas al Secreto Financiero tanto la Sociedad, como sus empleados o funcionarios que participen en alguna consulta a sabiendas de que no se ha recabado la autorización a que se refiere este artículo, en los términos de los artículos 29 y 30 siguientes...”

Se considerará que los Usuarios, así como sus empleados o funcionarios involucrados, han violado las disposiciones relativas al Secreto Financiero, cuando realicen consultas o

⁵⁹ <http://www.cnbv.gob.mx/recursos/TRIPTICO%20FUNCIONES%20ENLACERev.pdf>

divulguen información en contravención a lo establecido en los artículos mencionados en el párrafo anterior.

Las Sociedades, sus empleados y funcionarios tendrán prohibido proporcionar información relativa a datos personales de los Clientes para comercialización de productos o servicios que pretendan ofrecer los Usuarios o cualquier tercero, salvo para la realización de consultas relativas al historial crediticio.

Quien proporcione información en contravención a lo establecido en este párrafo, incurrirá en el delito de revelación de secretos a que se refiere el artículo 210 del Código Penal Federal.”

Para lo que el Artículo 210 del Código Penal Federal nos dice:

“Artículo 210.- Se impondrán de treinta a doscientas jornadas de trabajo en favor de la comunidad, al que sin justa causa, con perjuicio de alguien y sin consentimiento del que pueda resultar perjudicado, revele algún secreto o comunicación reservada que conoce o ha recibido con motivo de su empleo, cargo o puesto.”⁶⁰

⁶⁰ Código Penal Federal

5. Estrategia de creación de una SOFOM para financiar consumos de clientes en Mueblerías.

El fin principal de la elaboración de ésta Tesis, es crear una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple E.N.R. especializada en el otorgamiento de créditos para bienes muebles de consumo duradero para el hogar.

El crédito es la tendencia de compra para cualquier estatus social, donde los negocios interesados en crecer y consolidarse deben incluir el elemento clave para ser más competitivo: el crédito.

5.1. Requerimientos legales, fiscales, económicos, recursos físicos y humanos.

Después del análisis, se requiere establecer el monto de los recursos tanto económicos como físicos que son necesarios para llevar a cabo el proyecto. Una empresa nueva, debe comenzar con varios requisitos y recursos, como:

Legales:

- Inscripción de los socios en el RFC.
- Elaborar Acta constitutiva ante notario y registrarla al Registro Público de la Propiedad (RPP).
- Apegarse a las normas que rigen la información financiera y crediticia.

Fiscales:

- Inscripción de la empresa en el RFC.
- Llevar la contabilidad sobre ingresos y egresos de dinero, considerando los ingresos por pago de cuentas por cobrar y de intereses y cargos moratorios.

Económicos:

- Capital social para iniciar operaciones.

La fuente real de capitales para la corporación es la inversión que hacen los accionistas. Sin embargo, esa inversión inicial debe incluir estructura e instalación de los equipos de la empresa. Exhibiendo un mínimo de \$50,000.00.

En caso de que una persona física aporte un cantidad fuerte de dinero, esta debe provenir de cuentas fiscales, es decir, de las utilidades que ha tenido en los años anteriores; y debe comprobar su lícito origen.

“No todo el mundo quiere ser dueño de una parte de la empresa, algunos se contentan con prestar su dinero a cambio de un reembolso fijo. Para los accionistas y los gerentes, en muchas situaciones resulta ventajoso utilizar capital prestado”⁶¹

- Se trata de un negocio financiero que genere rendimientos aceptables a sus inversionistas y a los socios accionistas.

Físicos y Humanos:

- Se constituye una SOFOM E.N.R. matriz con sede en Morelia.
- Las sucursales actuarán con facultades definidas de autorización de créditos y recuperación en moneda de los mismos.
- Se capacitará al personal de promoción, análisis de crédito, operación y otorgamiento para la operación de la Sociedad.

5.2. Otorgamiento de créditos.

Los créditos serán otorgados de manera personal únicamente al interesado, ningún representante podrá hacer trámites a nombre de un tercero.

La gestión deberá hacerse en las sucursales de la SOFOM E.N.R, o en su caso, un distribuidor afiliado captura datos en sistema y tramita el crédito a quien cumpla con los requisitos y permita la autorización para ser investigado en su historial crediticio.

⁶¹ Hernández, Javier, Tesis: El crédito bancario; una alternativa del crecimiento para las PYMES”, UMSNH, Junio 2007. Pág. 37.

Requisitos para el trámite de crédito.

La SOFOM, solicitará los siguientes requisitos, que fueron impuestos después de la investigación hecha en varias casas comerciales y de indagar en las experiencias de los mismos por recuperar la cartera vencida y créditos incobrables, mostrando dos tipos de créditos:

I) Crédito con documentos. Tiempo de respuesta: 24 Hrs.

- 1) Credencial oficial con fotografía y firma.
- 2) Comprobante de domicilio, agua, luz o teléfono (no tele cable), no mayor a 60 días de expedición.
- 3) Predial de la casa donde habita a su nombre.
 - En caso de no ser propietario de la casa donde habita, deberá proporcionar un aval que cumpla este requisito.
 - Credencial oficial con foto y firma del aval.
- 4) Comprobante de de ingresos (opcional). En caso de que cuente con uno, le generará mayor puntaje al cliente y ampliará su límite de crédito.

II) Crédito Inmediato. Tiempo de respuesta: 30 min.

- 1) Copia de Identificación del IFE.
- 2) Copia de tarjeta bancaria.

La solicitud de crédito.

La solicitud de crédito, será llenada por el asesor de la SOFOM, o en caso que el cliente haya llegado a un punto de venta del distribuidor, será quien llene la solicitud en línea y la envía a la SOFOM para su revisión y aprobación.

Ésta solicitud estará diseñada tipo cuestionario para capturar los datos en el sistema, el cual arrojará un número consecutivo único de registro de cliente con el que se le dará seguimiento.

Al final de la solicitud se incluirá la leyenda en la que el cliente autoriza que sea investigado en su historial crediticio para efectos del crédito, y firmará el contrato por tiempo indefinido para compras posteriores, al igual que el aval.

El Contrato de apertura de cuenta.

En los formatos de los contratos de arrendamiento financiero, factoraje financiero y crédito, así como en la publicidad de la SOFOM, E.N.R. se deberá indicar que la sociedad no cuenta con la autorización de la SHCP ni supervisadas por la CNBV.

Los contratos de apertura de crédito, tendrán vencimiento indefinido, el cliente o el aval podrán dar por terminada la relación crediticia mediante forma escrita.

Este contrato, será impreso en el lugar donde el cliente haya solicitado el crédito, ya sea en la SOFOM directamente, o en el comercio de un afiliado. Y este contrato comprende parte de la documentación que habrá que incluir en el expediente para su cobro.

5.3. Plazos de créditos.

Los plazos estarán disponibles y sujetos a: límite de crédito del cliente y monto de la compra que desee realizar. Al cliente se le asignará un límite de crédito quincenal, y según el monto de la compra, se dividirá entre en número de quincenas necesarias para cubrir el importe total a pagar (capital más intereses).

Los plazos disponibles serán:

- 6 Quincenas.
- 10 Quincenas.
- 12 Quincenas.
- 16 Quincenas.
- 20 Quincenas.
- 24 Quincenas.

Se escogieron pagos quincenales por dos motivos: primero, según un estudio ⁶²de mercado realizado por un tercero, los consumidores prefieren abonos quincenales, siguiendo la preferencia de los abonos mensuales; y segundo, que es más fácil monitorear los atrasos de los clientes, sin embargo, el cliente podrá de la misma forma optar por pagos mensuales.

Ejemplo: Muebles del Ángel tiene el sistema de pago mensual y detecta el atraso 1.5 meses después de vencido, es decir, cuando el primer documento es detectado por mora, el segundo documento también está vencido por 15 días, y en los próximos 15 días mas esta venciendo el tercer documento; por experiencia, sabemos que al requerirle el pago al cliente, este no podrá pagar los 2 documentos vencidos y en días posteriores cubrir el tercero, entonces solicita un plazo mayor y por consecuencia la recuperación del crédito se rechaza.

En cambio, si los pagos son quincenales, el atraso es detectado más rápido y se toman acciones preventivas para recuperación. Caso de Banco Azteca (Elektra) en que los pagos son semanales y detectan atrasos a las 2 semanas, es decir; a los 2 pagos vencidos (15) días.

5.4. Tasas de interés.

Las tasas de interés son factor de equilibrio que hace que el dinero tenga el mismo valor en el tiempo. El interés, definido como "el precio del dinero presente medido en unidades monetarias futuras", es lo que hace que un ente económico renuncie a la disponibilidad inmediata de su dinero o cualquier otro bien a cambio de recibir una compensación futura como precio por esta renuncia.

Este interés o compensación estará en función a la cantidad de dinero recibido o entregado, al tiempo durante el cual se dejara de percibir o de devolverlo, al riesgo que estamos asumiendo al entregarle este dinero o bien a un tercero y a otros factores como la pérdida del poder adquisitivo de este cuando finalmente nos sea retribuido.⁶³

⁶² Ver anexo 33. Grafica ¿Qué tipo de abono prefiere cuando compra a crédito?, Elaborada por el Despacho Luviano Frutis y Asociados S.C. Análisis de Mercado sobre Mueblerías. 2001

⁶³ Álvarez, Jorge. Finanzas Básicas Aplicadas, ECO. 2006.

Esta SOFOM, pretende obtener sobre el capital inicial una tasa de interés del 3.2% mensual calculado a partir del análisis de las tasas de interés de los otros competidores y del riesgo que existe en los otorgamientos de créditos.

La tasa de interés anterior, es menor a la establecida por Banco Azteca, Coppel, Famsa y Wal-Mart, pero es mayor a la que cobra Muebles del Ángel.

Tasa de interés Moratoria.

La Tasa de Interés Moratoria (TIM), constituye la indemnización por incumplimiento del deudor en el reembolso del capital y del interés compensatorio pactado en su fecha de vencimiento. El interés moratorio se cobra solo cuando se haya pactado y se calculará solamente sobre el monto de la deuda correspondiente al capital, adicionalmente a la tasa de interés compensatoria.

La TIM, aplica cuando el beneficiario del crédito no pago sus adeudos contraídos, se componen de costos o rendimientos causados durante el tiempo que transcurre después del vencimiento de una obligación.

5.5. Cargos y abonos al saldo.

Los cargos y abonos al saldo se llevarán a cabo mediante el Cálculo Bancario o Racional, mejor conocido como de "Cuotas Fijas".

En este sistema varían tanto las amortizaciones como los intereses, siendo las amortizaciones crecientes y los intereses decrecientes al utilizarse un cobro de interés a rebatir (el interés se aplica sobre el saldo después de aplicar la amortización); de tal forma que en cada periodo se paga una cuota igual o fija.

Conocida esta cuota constante o fija, la amortización se determina por simple diferencia con el interés calculado sobre el saldo deudor en cada periodo construyéndose así la tabla de amortización.

Ejemplo para un caso de un capital de \$4,500.00 y un plazo de 12 meses a una tasa de interés del 1.67% mensual sobre saldos insolutos.

Periodo	Amortización	Interes	Cuota	Saldo
0				4,500.00
1	341.77	75.19	416.96	4,158.23
2	347.48	69.48	416.96	3,810.74
3	353.29	63.67	416.96	3,457.45
4	359.19	57.77	416.96	3,098.26
5	365.20	51.77	416.96	2,733.06
6	371.30	45.67	416.96	2,361.76
7	377.50	39.46	416.96	1,984.26
8	383.81	33.15	416.96	1,600.45
9	390.22	26.74	416.96	1,210.23
10	396.74	20.22	416.96	813.48
11	403.37	13.59	416.96	410.11
12	410.11	6.85	416.96	0.00
Total	4,500.00	503.58	5,003.58	

Cuadro 6. Ejemplo de tabla de amortización de capital e intereses.

En caso de retraso, la cuenta generará interés moratorio mensual y el pago o abono por parte del deudor será aplicado primero a los intereses moratorios y gastos de cobranza y posteriormente a la suerte principal.

5.5.1. Descuentos por pronto pago.

Los descuentos por pronto pago se aplicarán cuando el cliente liquide anticipadamente su cuenta, estos serán por el importe de los intereses que aún no sean liquidados a la fecha de pago.

Se considera pago anticipado, cuando liquide totalmente la deuda por anticipado al vencimiento en bloques completos de 15 días. Es decir, si el cliente liquida 5 días antes del vencimiento, no será acreedor al descuento por pronto pago.

Como se indica en el recuadro 6, cada pago mensual para este ejemplo, incluye una parte de capital y otra parte de intereses, de modo que si el crédito es liquidado en el sexto pago, se descontarán los intereses aún no sean liquidados del séptimo pago posteriores, los cuales ascienden a \$140.01.

5.5.2. Amortización de créditos.

La amortización del crédito es cada pago de capital de la deuda, haciendo que esta tenga disminución paulatina con cada pago realizado por el cliente; que genera una amortización del crédito y otra parte de intereses., como se observa en la siguiente parte del recuadro anterior.

Periodo	Amortizacion	Interes	Cuota	Saldo
0				4,500.00
1	341.77	75.19	416.96	4,158.23
2	347.48	69.48	416.96	3,810.74

Cuadro 7. Recorte de la parte superior del cuadro 6.

5.5.3. Cargo por comisiones y gastos de cobranza.

La SOFOM no cobrará comisiones ni gastos de cobranza al cliente sin motivo.

Las causas para el cobro de comisiones son las siguientes:

- Por reestructuración de deuda \$ 80.00
- Por cancelación del crédito sin causa imputable al comercio afiliado \$ 80.00.

Los gastos de cobranza efectuados por la SOFOM, los cuales estarán especificados en el contrato de apertura de crédito, serán cubiertos por del cliente/ deudor y deberán ser pagados en su totalidad cuando el cliente realice el pago.

Estos cargos pueden ser por visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, gastos de cobranza extra-judicial y judicial.

5.6. Estimación de cuentas incobrables.

En base a la teoría de la contabilidad, la cual señala que las cuentas incobrables deben estimarse cuando un negocio está siendo planeado, la estimación para cuentas incobrables se basara en un 2% del importe de los créditos colocados en los

primeros 6 meses, a partir de ahí, se congelará este importe hasta cumplir el año de actividades para una nueva revisión y en su caso, una nueva estimación.

Ejemplo: si se proyecta colocar créditos por \$200,000.00 mensuales durante los primeros 6 meses y a esto se le disminuye el importe de facturas del distribuidor por estas ventas que puede oscilar entre el 60 y el 85% del importe de las ventas, se obtendrá una utilidad bruta, que es la venta del financiamiento, o mejor conocido como “intereses”.

Se calcula la estimación para cuentas incobrables de este ejemplo quedando de la siguiente forma:

\$	200,000.00	Importe de créditos colocados por la SOFOM
*	2%	Estimación de cuentas incobrables.
=	4,000.00	Estimación de importes imposibles de cobrar mensual.
*	6 Meses	
<hr/>		
=	24,000.00	Es lo que estimamos no recuperar por el primer año.

En caso de que en la práctica este importe pueda aumentar, será conveniente hacer un nuevo análisis para determinar qué es lo que está fallando en el otorgamiento del crédito o la causa por la que no se estén recuperando los créditos.

5.7. Manejo de cuentas por cobrar.

El manejo y administración de las cuentas por cobrar será función de la SOFOM E.N.R, teniendo la posibilidad de brindarle esa información a quien la solicite dentro del grupo de trabajo (clientes y comercios afiliados).

Al iniciar el trámite se le asignó al cliente un folio de cliente, el cual quedará grabado permanentemente en el sistema con sus historiales crediticios, en éste folio se controlará la información de sus saldos y movimientos a su cuenta.

5.8. Comercios afiliados.

Los Distribuidores afiliados a la SOFOM ENR, podrán ofrecer crédito a sus consumidores en diversos plazos con su respectiva tasa de interés, los pasos a seguir son:

- 1) El distribuidor ofrece el crédito como imagen propia aunque el riesgo es adquirido totalmente por la SOFOM.
- 2) El distribuidor cede los derechos de cobro a la SOFOM a través de la entrega de la factura y la documentación respectiva.
- 3) La SOFOM realiza el pago del valor de la factura en un plazo de 15 a 30 naturales después de haber recibido un lote completo y que la revisión a cada expediente haya sido aprobada.
- 4) La SOFOM se encarga de recuperar los pagos mensuales o pagos quincenales pactados en el contrato sobre al valor de la compra.
- 5) La SOFOM absorbe el riesgo total de la compra.

5.8.1. Beneficios de afiliación a la SOFOM.

Los distribuidores afiliados a la SOFOM, tendrán los siguientes beneficios:

- Liquidez inmediata, donde la venta se realiza a crédito, recuperando el valor del producto o servicio de contado.
- Pago de la factura de contado en menos de 30 días, independientemente del tiempo de entrega de la mercancía o prestación del servicio.
- Incremento del promedio de ventas.
- Esquema de financiamiento diseñado de acuerdo a las necesidades tanto del distribuidor como del consumidor final.
- Apoyo al distribuidor con la estructura de conocimiento y experiencia de crédito y cobranza.
- Capacitación al personal que maneje el sistema de otorgamientos de créditos.
- Rapidez en resolución del crédito (30 minutos o 2 días).

Beneficios para el consumidor final:

- Mayor opción de compra.
- Esquema de financiamiento con tasa fija y hasta 12 meses para pagar.
- Facilidad en la realización de los pagos.

5.8.2. Requisitos de afiliación.

La SOFOM E.N.R. fondeara las ventas de las empresas que se afilien a ella, las cuales deben:

- 1) Dedicarse al ramo de la venta de bienes muebles para el hogar y electrodomésticos de consumo duradero.
- 2) Acceso Internet
- 3) Conocimiento de cómputo.

Requisitos de Aflicción para distribuidores.

PERSONA MORAL

- Acta constitutiva.
- Poderes.
- R1 y R2.
- Cedula fiscal y RFC.
- Alta de hacienda.
- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.
- Carta confirmación del secretario del consejo administrativo.

PERSONA FÍSICA

- Alta de hacienda.
- Cédula Fiscal.
- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.

5.8.3. Formas de pago a los afiliados por parte de la SOFOM E.N.R.

Una vez que el distribuidor ha integrado el expediente al 100%, debe incluirlo en una relación a la que le denominaremos "lote", el cual podrá incluir como máximo 20 expedientes por lote. A lo que la SOFOM recibirá como máximo 10 lotes por día.

Estos lotes serán recibidos en la SOFOM para su revisión y programar fecha de pago. En caso de que un expediente este incompleto, se rechazara solo el expediente incompleto, y se modificara el total del lote a pagar al Distribuidor.

Los expedientes deberán contener la siguiente documentación en orden:

- 1) Solicitud Original.
- 2) Hoja de respuesta a la solicitud original.
- 3) Hoja autorización de Investigación en Buró de Crédito (Hoja Buró) o Círculo de Crédito.
- 4) Copias de la documentación presentada por el cliente.
- 5) Factura original.
- 6) Pagaré original.
- 7) Acuse de recibo de la mercancía.
- 8) Recibo del primer pago.

Toda esta documentación deberá ir firmada para cumplir con el requisito de firma autógrafa del cliente (excepto de las copias de sus documentos).

Al ser revisado el lote en su totalidad por la SOFOM, se fija fecha aproximada de pago, y se realiza transferencia bancaria a la cuenta de cada afiliado.

5.9. Tasa interna de retorno TIR.

Después de hacer un estudio y determinación sobre los costos, inversión inicial, capital de trabajo, se debe realizar un análisis sobre el costo del capital o tasa mínima aceptable de rendimiento.

Cuando el capital necesario para llevar a cabo un proyecto es aportado, se debe tener en mente una Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) que se puede calcular sumando dos factores: primero, debe ser su ganancia que compense los efectos inflacionarios y en segundo término, debe ser un premio o sobretasa por arriesgar su dinero en determinada inversión, usando la siguiente fórmula:⁶⁴

$$TMAR = i + f + if$$

donde:

i = premio al riesgo.

f = inflación.

Esto sin dejar de tomar en cuenta el riesgo de la inversión, y puede de igual forma calcularse sin inflación, pero nunca olvidando el premio al riesgo o el rendimiento esperado.

Para poder evaluar la TMAR, habrá que determinar la Tasa Interna de Retorno o Rendimiento (TIR), y para ser esta determinada, se debe calcular primero el Valor Presente Neto (VPN), que es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos de efectivo descontados a la inversión inicial en un periodo de 5 años, es también llamado "Valor capital de la inversión", ya que resulta de sumar los flujos descontados en el presente y restar la inversión inicial. Esto equivale a comparar todas las ganancias esperadas contra todos los desembolsos necesarios para producir ganancias, en términos de su valor equivalente en este momento o tiempo cero.

⁶⁴ Baca, Gabriel. Formulación y evaluación de proyectos informáticos. Mc Graw Hill, Pág. 176

La tasa de actualización usada es la TMAR, con el objeto de verificar si el proyecto, durante un periodo de tiempo, es capaz de retomar unos flujos tales que permitan a la empresa recuperar la inversión y pagar a quienes aportan el capital la renta que ellos exigen para quedar compensados por su aportación.

El VAN de una inversión es expresado a través de la siguiente ecuación.

$$VAN = -IT + \frac{FF_1}{(1+i)^1} + \frac{FF_2}{(1+i)^2} + \frac{FF_3}{(1+i)^3} + \dots + \frac{FF_n}{(1+i)^n}$$

Donde:

VAN = Valor Actual Neto.

IT = Inversión Total Inicial

FFj = Flujo de Fondos; j = 1,2,...,n

i = Costo de Capital.

Una vez obtenido el resultado, se evalúa conforme a lo siguiente:

- Si el VAN es positivo indicara que la realización del proyecto permitirá recuperar el capital invertido, satisfacer todas las obligaciones de pago originadas por él y además obtener un beneficio.
- Si el VAN es negativo, se recomienda no llevar a cabo el proyecto, porque de hacerlo la empresa verá reducida su riqueza al incurrir en unas pérdidas netas igual al nivel del VAN.
- Si el VAN es igual a cero (nulo) indica existencia de un proyecto que es indiferente para la empresa, puesto que su realización no proporcionara beneficios ni generará pérdidas. En este caso se recomienda rechazar el proyecto.

Por lo que las reglas de decisión son resumidas como:

VALOR	SIGNIFICADO	DECISION
VAN>0	Beneficios netos	Aceptar proyecto
VAN=0	Ni beneficios ni pérdidas	Rechazar proyecto

VAN <0	Pérdidas netas	Rechazar proyecto
--------	----------------	-------------------

Cuadro 8. Resumen de resultados sobre el VPN.

La TIR se define como aquella tasa de actualización o de descuento, "(i)", que hace cero la rentabilidad absoluta neta de la inversión. Es decir, aquella tasa de descuento que iguala el valor actual de los flujos de fondos positivos con el valor actual de los flujos de fondos negativos incluido la inversión inicial.

Es expresada como:

$$TIR \Rightarrow -IT + \frac{FF_1}{(1+i)^1} + \frac{FF_2}{(1+i)^2} + \frac{FF_3}{(1+i)^3} + \dots + \frac{FF_n}{(1+i)^n} = 0$$

Se llama tasa interna de rendimiento por que supone que el dinero que se gana año con año se reinvierte en su totalidad, es decir; se trata de la tasa de rendimiento generada en su totalidad en el interior de la empresa por medio de la reinversión.

Para efectos de esta tesis, la VAN resultante fue de: 192,475.00

Lo que arroja una TIR de: 27.36%⁶⁵

⁶⁵ Ver Anexo 34. Hoja de cálculo de la TIR y VNA.

CONCLUSIONES.

Un proyecto de constitución de una SOFOM para colocar créditos para la adquisición de bienes muebles de consumo requiere de conocimientos sobre el campo, tanto como la forma de constituirse, forma de tributar y los parámetros para otorgar créditos y límites de créditos.

Un consumidor que tiene un mal historial, deja de ser sujeto de crédito, que como anteriormente veíamos, deja de ser sujeto de confianza para un préstamo, es por ello, que se pretende abarcar el mercado del crédito de diversas empresas que se dedican a la comercialización, para que los créditos sean manejados con mas profesionalismo, y con una base de investigación.

Esta SOFOM busca operar con una tasa de interés mensual de 3.5%, lo cual esta dentro del alcance de muchos clientes que consumen en diversas casas comerciales con tasas de intereses mucho mas altas, pero el éxito de ellas, es que no es obligatorio dejar pago inicial y los plazos son amplios y se encuentran dentro de las capacidades de los consumidores.

El proyecto es factible y justificado, ya que de las SOFOM que existen en el país, solo opera el 30%, es decir de las 1,081 SOFOMES constituidas de 2006 a 2009 solo están en operación 325, de las cuales: 100 son brazos financieros de grandes compañías, 100 provienen del sector regulado como son SOFOLES transformadas, arrendadoras, factorajes y el resto (881) son independientes y son las que presentar poca actividad o una tasa de cartera alta, y que en la mayor parte son dedicadas al ramo hipotecario.

La cartera vencida actual por sector se encuentra de la siguiente forma: 12% al hipotecario, 8.81% al micro finanzas, 2.62% el automotriz y 0.92% el empresarial.⁶⁶

En nuestro estudio, nos enfocamos al sector de las micro finanzas, con 8.81% de cartera vencida, y haciendo un estudio, resolvemos que el negocio de una SOFOM son los intereses que cobra por atrasos de clientes, siendo este su principal ingreso, sin excluir que estos ingresos para la SOFOM están exentos de IVA por los beneficios fiscales.

⁶⁶ Ver anexo 35. El 70% de Sofomes no operan en el país. La voz de Michoacán, 30 Junio 2009.

Para este caso, la hipótesis: “Las PYMES dedicadas a la compra- venta de bienes de consumo, requieren de un soporte para otorgar financiamientos a los consumidores de forma sistemática, profesional y segura para su recuperación; la creación de la SOFOM proporcionará ese soporte”, planteada es esta investigación ha sido aceptada.

Siendo en realidad una necesidad para empresas que han tomado la decisión de suspender el otorgamiento de créditos debido a la alta tasa de morosidad, la dificultad de cobrar las cuentas, la baja profesionalidad en su otorgamiento de créditos, y la dificultad de mantener, controlar y vigilar una cartera de clientes; debido a que no se cuenta con los recursos o parámetros adecuados en la investigación requerida. Por mencionar algunas en la ciudad de Morelia se encuentran: Mueblería Su Casa, Mueblería Santo Niño, Muebles del Centro, Aparatos y Muebles, entre otras.

En cuanto a la base de historial de crédito con la que se interesa trabajar, es con la de Círculo de Crédito, ya que ahí se encuentran las empresas que se dedican a la venta de bienes, y califican en ella el comportamiento de pago de los bienes. Otro motivo por el cual fue elegido Círculo de Crédito, es que la consulta es mas barata y requiere de menos administración que con Buró de Crédito, sin dejar de comentar que en buró de crédito califican los bancos y las automotrices principalmente, cosa que no es de nuestro estudio

Los historiales crediticios contienen información de la mayor parte de la población económicamente activa, por lo que es fácil identificar cuando una persona no es responsable en el pago de sus obligaciones y por lo tanto no es sujeto de crédito. Esto podrá ser solucionado si el consumidor presenta un aval que sustente su crédito.

La SOFOM E.N.R. que se pretende formar, es una sociedad capaz de administrar cartera, cobrarla y otorgar prestamos para adquirir bienes de consumo, mediante la investigación crediticia previa y actualización de datos y pagos en círculo de crédito en su un historial crediticio, y es caso de no contar con historial, comenzar la creación de uno para servir como referencia en créditos posteriores y a las demás sociedades financieras.

Cuando una empresa que se dedicaba al crédito, deja de hacerlo, sus ventas disminuyen hasta en un 50%, y es difícil que se recupere. Esta SOFOM puede

ayudar a la reactivación comercial de la misma, ya que será la SOFOM quien tomara el riesgo al 100% sobre el crédito.

En esta investigación y proyecto, la TIR que nos arrojó fue de 27.36%, lo que nos dice que este proyecto puede ser aceptado, y debe aceptarse con el criterio de que esta ganando lo mínimo fijado como rendimiento que era del 20%. Con este criterio de aceptación que emplea el método de la TIR: donde si ésta es mayor que el mínimo fijado como aceptable, la inversión económica es rentable.

BIBLIOGRAFIA.

AUTORES CONSULTADOS.

- 1) Carrillo, Gladis, La Voz de Michoacán, 30 Junio de 2009.
- 2) Chauca, Pablo. Competividad de la micro, pequeña y mediana empresa manufacturera Moreliana, 2003.
- 3) Hernández, Javier, Tesis: El crédito bancario; una alternativa del crecimiento para las PYMES”, UMSNH, Junio 2007.
- 4) Morales, Arturo, PYMES: Financiamiento, inversión y administración de riesgos, Gasca SICCO, 2006.
- 5) Kootler, P, 1993, Ciencias de la Administración, P.4
- 6) Stanton, Eltzer, 1997, p-7Espasa, Calpe. Sociedades. A., Madrid, 2005.
- 7) Álvarez, Jorge. Finanzas Básicas Aplicadas, ECO. 2006.
- 8) Hinostroza, Alberto. “Derecho de obligaciones y pago de intereses”.Editora Fecat.
- 9) Baca, Gabriel. Formulación y evaluación de proyectos informáticos. Mc Graw Hill, 2006.

OTROS ESTUDIOS CONSULTADOS..

- 1) Despacho Luviano Frutis y Asociados S.C. Análisis de Mercado sobre Mueblerías. 2001.

PAGINAS DE INTERNET CONSULTADAS.

- 1) <http://portal.imcp.org.mx> Potenciado por Joomla! Generado: 20 Noviembre, 2008.
- 2) <http://www.economia.gob.mx/pics/p/p2757/DIAGNOSTICODEMICROPEQUENASYMEDIANASEMPRESAS.pdf>
- 3) <http://es.wikipedia.org/wiki/Credito>
- 4) <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionTitulosCredito>
- 5) <http://www.el-universal.com.mx/tudinero/1901.html>
- 6) http://www.superrenta.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=18
- 7) <http://www.asofom.com.mx/>
- 8) www.circulodecredito.com.mx
- 9) www.banxico.gob.mx
- 10) <http://www.cnbv.gob.mx/recursos/TRIPTICO%20FUNCIONES%20ENLACERev.pdf>

LEYES CONSULTADAS.

- 1) SAT, Actualización: 28/agosto/2007.
- 2) Ley del Impuesto sobre la renta.
- 3) Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- 4) Código Penal Federal.
- 5) Código Civil Federal.
- 6) Ley de las Instituciones Financieras.
- 7) Ley de las Instituciones de Crédito.
- 8) Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de libreta solicitud de crédito usada de 1987 a 1989.

MS SOLEDAD RUIZ RUIZ [PAPA PAPA]
 CAMELIA # 374 Ruiz Ruiz
 CUL LAJ FLORES Ma Soledad
 LADA RACHAS 456
 TRABAJO: IMSS - ENFERMERA (3-13-91)
 IMSS - COPAMAR SAN MIGUEL TECACAO
 MPIO HUMAHUECO DE MOCTEZ.
 SU HERMANA: OLGA RUIZ RUIZ, MISMO DOMICILIO
 SECRETARIA PRI ESTADAL
 BLV. A RIVERA # 825 TEL 4-32-82
 DEHEMIO Ruiz ANQUIANO

HUBERTO HEBERARDA MEJIA
 ANADOR EULOGIO BARRERA # 83. HFS # ANADORA
 COL E. ZAPATA (ESPACIO UNIFORME LA SOLINA)
 ALBAZILL
 SU ESPOSA: TRINIDAD SESQUIA MENDEZ
 SU HNO: NICOLAS MEJIA
 AV. PEDREGAL # 24 (A UN LADO DE
 UNA FARMACIA)
 SANTA MARCELINA MEJIA FUENTES TIENDA DE ABASTECIMIENTOS EN
 FRENTE E. RUIZ CALLE PARQUE NAT ESC 9 PARQUINAMI ?
 Televisor Goldstar
 B y M.
 12"

Reverso

Anexo 2. Hoja blanca con datos para el crédito, usada de 1990 a 1992.

CAMELIA 374 (374)
 LAJ FLORES

SU TRABAJO: IMSS - SOLIDARIDAD
 ENFERMERA
 SAN MIGUEL TECACAO
 MPIO HUMAHUECO

SU HERMANA OLGA RUIZ RUIZ
 CALLE 2 MOCTEZ TEL 2-72-62

SU HERMANA ROSALINDA RUIZ R.
 MISMO DOMICILIO

SU PAPA: NEMESIO RUIZ ANQUIANO

Credito se Hace 2 Años

Anexo 3. Solicitud de crédito usada de 1993 a 1996.

Wangel FECHA 10/10/93 SOLICITUD DE CREDITO

DATOS GENERALES DE EL CLIENTE

NOMBRE: Julio PATERNO: RUIZ MATRIMONIO: María Soledad
 DOMICILIO: CALLE Y N° AVENIDA N° INTERIOR: 212 COLONIA/FRACCIONAMIENTO/UNIDAD HABITACIONAL: Las Flores
 POBLACION: Morelia Micho. CREDITO TOTAL: 58160 TELEFONO: 10-1878

VIVEN EN: CASA PROPIA RENTADA FAMILIARES OTRO ESPECIFIQUE: _____
 Compraventa Domicilio con identificación: 1855

DATOS GENERALES DE EL CONYUGUE DE EL CLIENTE

NOMBRE: _____
 OCUPACION: _____

FUENTE DE INGRESOS DE EL CLIENTE (EMPLEO, NEGOCIO, OCUPACION)

1855 SAN MIGUEL TERCERO CIENCA APDO DE FERRISQUITO

INGRESO MENSUAL \$ 2,250.00 ANTIGÜEDAD 1/4 años TELEFONO: _____

NOMBRE Y DOMICILIO DE 2 FAMILIARES QUE NO VIVAN CON UD.

NOMBRE	<u>ALBA RUIZ RUIZ</u>	PARENTESCO	<u>HERMANA</u>
DOMICILIO		TELEFONO	
NOMBRE		PARENTESCO	
DOMICILIO		TELEFONO	

DATOS GENERALES DE EL AVAL

NOMBRE: _____
 DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____

REFERENCIAS COMERCIALES, BANCARIAS U OTRAS

OBSERVACIONES: _____ ELABORO: _____

Anverso

CONTRATO MERCANTIL DE CREDITO

Que celebran por una parte _____ que en lo sucesivo se le designará como EL CLIENTE, y TULIO GUERRERO CANCINO, propietario y representante del comercio denominado "MUEBLES DEL ÁNGEL MICHELENA" que en lo sucesivo se le designará como EL VENDEADOR, al tenor de las siguientes CLAUSULAS:

- I.- Declara EL CLIENTE, tener su domicilio y sus generales, como se ha asentado en la solicitud impresa al reverso de este contrato, autorizando a EL VENDEADOR a comprobarlos a su satisfacción.
- II.- Declara EL VENDEADOR, ser COMERCIANTE EN MUEBLES, con domicilio en la calle MICHELENA 122 en esta ciudad, lugar donde tiene su ESTABLECIMIENTO denominado MUEBLES DEL ANGEL MICHELENA.
- III.- EL CLIENTE, solicita a EL VENDEADOR, la apertura de una cuenta de crédito para la adquisición de bienes muebles, motivo principal de este contrato.
- IV.- El pago de los bienes que EL CLIENTE adquiere de EL VENDEADOR, serán pactados para cada operación por separado de este contrato, mediante la suscripción de pagarés mercantiles, asentando en cada uno de ellos el importe y fechas de vencimiento, de conformidad con lo establecido en los artículos 170 al 174 de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO.
- V.- EL CLIENTE recibe de EL VENDEADOR, los bienes muebles en carácter de DEPOSITARIO en el domicilio que se ha señalado para la entrega, comprometiéndose a no disponer de ellos, ya sea para venta, traspaso, enajenación o cualquier otro acto que implique la pérdida de dominio sobre los mismos; y si cambiara de domicilio tendría que avisar previamente, para que dicho aviso forme parte de este contrato, hasta en tanto no sean liquidados en su totalidad.
- VI.- Los pagos que EL CLIENTE debe hacer a EL VENDEADOR, se harán en el ESTABLECIMIENTO y en las fechas pactadas.
- VII.- La persona que firma como EL AVAL en este contrato, comparece con este carácter a favor de EL VENDEADOR, en los términos de los artículos 109 al 116, de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, por las obligaciones contraídas por EL CLIENTE.
- VIII.- La duración de este contrato será por tiempo indefinido. EL AVAL podrá dar por terminada su participación en este contrato, por medio de comunicación escrita que EL VENDEADOR le reciba, y ya no será responsable por las operaciones que en fechas posteriores realizará EL CLIENTE con EL VENDEADOR.
- IX.- En caso de conflicto, las partes expresamente manifiestan que se someterán a los tribunales de la ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razones de domicilio.

Morelia, Michoacán de _____ de 19__

EL CLIENTE EL AVAL EL VENDEADOR

Reverso

Anexo 4. Solicitud de crédito usada de 1996 a 1998.

Wangel Arroyo Nieto José Antonio

Le damos la bienvenida al selecto grupo de clientes de Muebles del Ángel. Lea y llene el contenido de esta Solicitud de Crédito.

1.- Proporcione sus datos generales:

Nombre completo: Arroyo Nieto José Antonio Trujillo Sr. Sra. Srita. Señor
 Domicilio Particular: Calle San Cristóbal Ecatepec No. Ext. 544 No Int. _____
 Colonia/Fraccionamiento: San Cristóbal Ecatepec Municipio/Cd. Morelia CP. 59341
 Teléfono Particular: _____ Cuanto tiempo tiene viviendo en este domicilio? 3 años
 Estado Civil: Casado Lugar de nacimiento: Morelia Micho. Fecha de nacimiento: 10-11-66

2.- De su conyugue: (Para los Casados y en Unión Libre).
 Nombre: Maria del Carmen Gonzalez Nieto
 Ocupación: Casa Domicilio Trabajo: _____

3.- Situación Patrimonial:
 ¿a casa donde vive es: Propia Rentada Pagándola Otro (Especifique) _____
 Tiene automóvil? Marca _____ Tipo _____ Modelo _____ Placas _____
 Otras propiedades _____

4.- Situación económica: (Declare sus ingresos, con los que pagará los créditos que solicita)
 Describa la fuente principal de sus ingresos: Antigüedad _____ Puesto que ocupa Empleado
 Empleo: _____ Profesión: _____ Oficio: _____ Dependiente económicamente de otras personas (Indique) _____
 Su ingreso mensual fijo es de \$ 1,000 Lo puede comprobar?
 Como lo podemos localizar en su trabajo? _____ Fuente de los otros ingresos: _____
 Domicilio: _____ Teléfono: _____ Horario: _____
 Cuántos otros ingresos? _____ Por \$ _____ Fuente de los otros ingresos: _____
 Cuántas personas dependen económicamente de usted? 5

5. Referencias Familiares: (Proporcione los datos de 2 familiares que no vivan con usted)
 Nombre: Arroyo Nieto José Antonio PARENTESCO: Padre
 Domicilio: San Cristóbal Ecatepec
 Nombre: Arroyo Nieto José Antonio PARENTESCO: Esposa
 Domicilio: San Cristóbal Ecatepec

6. Otras referencias: (Crédito en otras casas comerciales, Cuentas bancarias, Tarjetas de crédito)
En Ecatepec y Comercial Independiente

7. Aval: (Proponga un aval. Encaso que se le requiera)
 Nombre: Arroyo Nieto José Antonio Que relación tiene con usted? Herano
 Domicilio: San Cristóbal Ecatepec Teléfono: _____
 Fuente de ingresos: _____

Por la presente, solicito me sea concedida una línea de crédito para la adquisición de bienes muebles y pagaré a plazos. Para ello, proporciono la información que antecede. Bajo protesta de decir verdad, declaro que es verídica y autorizo a su investigación y comprobación.

CONTRATO MERCANTIL DE CREDITO

Que celebran por una parte _____ que en lo sucesivo se le designará como EL CLIENTE, y TULIO GUERRERO CANCINO, propietario y representante del comercio denominado "MUEBLES DEL ÁNGEL MICHELENA" que en lo sucesivo se le designará como EL VENDEADOR, al tenor de las siguientes CLAUSULAS:

- I.- Declara EL CLIENTE, tener su domicilio y sus generales, como se ha asentado en la solicitud impresa al reverso de este contrato, autorizando a EL VENDEADOR a comprobarlos a su satisfacción.
- II.- Declara EL VENDEADOR, ser COMERCIANTE EN MUEBLES, con domicilio en la calle MICHELENA 122 en esta ciudad, lugar donde tiene su ESTABLECIMIENTO denominado MUEBLES DEL ANGEL MICHELENA.
- III.- EL CLIENTE, solicita a EL VENDEADOR, la apertura de una cuenta de crédito para la adquisición de bienes muebles, motivo principal de este contrato.
- IV.- El pago de los bienes que EL CLIENTE adquiere de EL VENDEADOR, serán pactados para cada operación por separado de este contrato, mediante la suscripción de pagarés mercantiles, asentando en cada uno de ellos el importe y fechas de vencimiento, de conformidad con lo establecido en los artículos 170 al 174 de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO.
- V.- EL CLIENTE recibe de EL VENDEADOR, los bienes muebles en carácter de DEPOSITARIO en el domicilio que se ha señalado para la entrega, comprometiéndose a no disponer de ellos, ya sea para venta, traspaso, enajenación o cualquier otro acto que implique la pérdida de dominio sobre los mismos; y si cambiara de domicilio tendría que avisar previamente, para que dicho aviso forme parte de este contrato, hasta en tanto no sean liquidados en su totalidad.
- VI.- Los pagos que EL CLIENTE debe hacer a EL VENDEADOR, se harán en el ESTABLECIMIENTO y en las fechas pactadas.
- VII.- La persona que firma como EL AVAL en este contrato, comparece con este carácter a favor de EL VENDEADOR, en los términos de los artículos 109 al 116, de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, por las obligaciones contraídas por EL CLIENTE.
- VIII.- La duración de este contrato será por tiempo indefinido. EL AVAL podrá dar por terminada su participación en este contrato, por medio de comunicación escrita que EL VENDEADOR le reciba, y ya no será responsable por las operaciones que en fechas posteriores realizará EL CLIENTE con EL VENDEADOR.
- IX.- En caso de conflicto, las partes expresamente manifiestan que se someterán a los tribunales de la ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razones de domicilio.

Morelia, Michoacán de _____ de 19__

EL CLIENTE EL AVAL EL VENDEADOR

Anexo 6. Solicitud de crédito usada a partir de 2006.



Le damos la más cordial Bienvenida al selecto grupo de clientes de crédito.

Lea y llene el contenido de esta

Solicitud de Crédito

La información que nos proporcione, será estrictamente confidencial

CONTRATO MERCANTIL DE CREDITO

Que celebran por una parte _____ que en lo sucesivo se le designará como EL CLIENTE; y TULIO GUERRERO CANCINO, propietario y representante del comercio denominado "MUEBLES DEL ANGEL MICHELENA" que en lo sucesivo se designará como EL VENDEDOR, al tenor de las siguientes CLAUSULAS:

- I.- Declara EL CLIENTE, tener su domicilio y sus generales, como se ha asentado en la solicitud impresa al reverso de este contrato, autorizado a EL VENDEDOR a comprobarlos a su satisfacción.
- II.- Declara EL VENDEDOR, ser COMERCIANTE EN MUEBLES, con domicilio en la calle MICHELENA No. 122 en esta ciudad, lugar donde tiene su ESTABLECIMIENTO, denominado MUEBLES DEL ANGEL MICHELENA.
- III.- EL CLIENTE, solicita a EL VENDEDOR, la apertura de una cuenta de crédito para la adquisición de bienes muebles, motivo principal de este contrato.
- IV.- El pago de los bienes que EL CLIENTE adquiere de EL VENDEDOR, serán pactados para cada operación por separado de este contrato, mediante la suscripción de pagarés mercantiles, asentando en cada uno de ellos el importe y fechas de vencimiento, de conformidad con lo establecido en los artículos 170 al 174 de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO.
- V.- EL CLIENTE recibe de EL VENDEDOR, los bienes muebles en carácter de DEPOSITARIO en el domicilio que se ha señalado para la entrega, comprometiéndose a no disponer de ellos, ya sea para venta, traspaso, enajenación o cualquier otro acto que implique la pérdida de dominio sobre los mismos, y si cambiara de domicilio tendría que avisar previamente, para que dicho aviso forme parte de este contrato, hasta en tanto no sean liquidados en su totalidad.
- VI.- Los pagos que EL CLIENTE debe hacer a EL VENDEDOR, se harán en el ESTABLECIMIENTO y en las fechas pactadas.
- VII.- La persona que firma como EL AVAL en este contrato, comparece con este carácter a favor de EL VENDEDOR, en los términos de los artículos 109 al 116 de la LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, por las obligaciones contraídas por EL CLIENTE.
- VIII.- La duración de este contrato será por tiempo indefinido. EL AVAL podrá dar por terminada su participación en este contrato, por medio de comunicación escrita que EL VENDEDOR la recibirá, y ya no será responsable por las operaciones que fechas posteriores realizará EL CLIENTE con EL VENDEDOR.
- IX.- En caso de conflicto, las partes expresamente manifiestan que se someterán a los tribunales de la ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razones de domicilio.

Morelia, Michoacán, ____ de _____ de _____



EL CLIENTE



EL AVAL



EL VENDEDOR

5.- **Referencias familiares:** proporcione los datos de 2 familiares que no vivan con usted.

Nombre: _____ Teléfono: _____ Parentesco: _____
 Domicilio: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____ Parentesco: _____
 Domicilio: _____

6.- **Otras Referencias:** (crédito en otras casas comerciales, cuentas bancarias, tarjeta de crédito)

7.- **Aval:** proporcione un aval. (En caso que se le requiera).

Nombre: _____ Parentesco: _____
 Domicilio: _____ Teléfono celular: _____ Teléfono particular: _____
 Fuente de ingreso: _____ Nombre del centro de trabajo: _____
 Domicilio del centro de trabajo: _____ Teléfono del trabajo: _____

Nombre del conyuge: _____
 Por la presente, solicito me sea concedida una línea de crédito para la adquisición de bienes muebles y pagafijos a plazos. Para ello, proporciono la información que antecede. Bajo protesta de decir verdad, declaro que es verídica y autorizo expresamente su investigación y comprobación.

Morelia, Mich., ____ de _____ de _____ Firma del solicitante: _____

Anotaciones de la investigación _____ _____ _____ Revisó: _____ Autorizó: _____	Documentos anexos _____ _____ _____
---	--

Record del cliente:

 Referencias: (Croquis de su Domicilio)



Proporcione los datos que se le requieren, para otorgarle una línea de crédito para la Adquisición de Bienes Muebles

1.- **Proporcione sus datos generales:**

Nombre completo: _____ Título (Sr., Sra., Srta., Ing., Etc.): _____
 Domicilio particular: Calle _____ No. Ext. _____ No. Int. _____
 Colonia: _____ Municipio / Ciudad: _____ C.P. _____
 ¿Entre que calles se encuentra el Domicilio? _____
 Referencias: _____
 Teléfono Particular: _____ Teléfono Celular: _____ ¿Cuanto tiempo tiene viviendo en este domicilio? _____
 Estado Civil: _____ Lugar de nacimiento: _____ Fecha de nacimiento: _____

2.- **De su conyuge:** (para los casados y en unión libre)

Nombre: _____ Ocupación: _____
 Nombre del centro de trabajo: _____ Teléfono del trabajo: _____
 Teléfono celular: _____ Domicilio Trabajo: _____ Puesto: _____

3.- **Situación Patrimonial:**

La casa donde vive es: Propia _____ Rentada _____ Pagadista _____ Otro (Especifique) _____
 ¿Tiene automóvil? _____ Marca: _____ Tipo: _____ Modelo: _____ Placas: _____
 Otras propiedades: _____

4.- **Situación económica:** (Declare sus ingresos, con los que pagará los créditos que solicita)

Describe la fuente principal de sus ingresos:
 Empleo _____ Profesión _____ Oficio _____ depende económicamente de _____
 Antigüedad _____ Puesto que ocupa _____
 Su ingreso mensual fijo es de \$ _____ ¿Lo puede comprobar? _____
 Nombre de la empresa donde labora _____
 Domicilio _____ Teléfono _____ Horario _____
 ¿Obtiene otros ingresos? _____ Por \$ _____ Fuente de los otros ingresos _____
 ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? _____

Anexo 8. Folleto del fonacot.

Crédito Barato Rápido Fácil

- Sin Flador.
- Pagos Fijos.
- Sin Enganche.
- Descuentos Via Nómina.
- Con los intereses más bajos del mercado.
- Plazos de 6, 12, 24 y hasta 36 meses.
- Financiamiento para más de 27 líneas de bienes y servicios.

Solo necesitas:

- Ser mayor de 18 años.
- Antigüedad mínima de un año en el mismo centro de trabajo y contrato de planta.
- Sueldo entre 1 y 25 salarios mínimos.
- Estar afiliado al IMSS (no aplica para profesiones del Estado y otros).
- Laborar en un centro de trabajo afiliado a FONACOT.

LA DOCUMENTACIÓN ES MÍNIMA.

- Solicitud de contrato debidamente requerida y firmada
- Copia de los recibos de nómina del último mes*
- Copia del Comprobante de domicilio reciente
- Copia de identificación oficial vigente con foto y firma.

*El comprobante debe ser el que se genera en el momento de realizar la transacción.

es 1ero

www.fonacotmich.com

EN ENERO, FEBRERO...

Acciones para la Economía y Calidad de Vida de los Trabajadores

TODO AL MEJOR PRECIO

AUTOS, LLANTAS Y SERVICIOS AUTOMOTRICES

ELECTRÓNICA, LIBERÍA, BANGA Y MUEBLES PARA EL HOGAR

MATERIAL ELÉCTRICO Y PARA CONSTRUCCIÓN

ROPA Y ZAPATOS

SERVICIOS TURÍSTICOS

SERVICIOS OPTICOS

- Autos, llantas y servicios automot
- Artículos escolar oficina, bicicletas
- Calentadores sol
- Computadoras y accesorios
- Electrónica, liber
- Material eléctrico la construcción
- Motocicletas.
- Ropa, zapatos y accesorios.
- Servicios óptico
- Servicios turísti
- Servicios funeri
- Servicios de sal odontológicos.

y mucho

Anexo 9. Folleto: Si perdiste tu empleo, el FONACOT te echa la mano.

¡Acércate!

¡EL FONACOT te echa la mano!

- ✓ Si perdiste tu empleo, acércate al FONACOT para que juntos salgamos adelante con tu adeudo.
- ✓ Contamos con atractivos planes de salida que nadie más puede ofrecerte.
- ✓ Conserva tu historial crediticio sano en el Buró de Crédito.
- ✓ Recupera tu tranquilidad y la de tu familia.

¡Acércate a nuestros asesores y compruébalo!

Planes de salida a tu medida

En todos los planes, el Instituto absorberá parte de tu adeudo, así como los intereses moratorios que se hayan generado. Pregunta por la disponibilidad de cada uno y elige el que más te convenga (1):

Plan 70-30

Pagas en una sola exhibición el 70% de tu adeudo y el otro 30% lo absorbe FONACOT, con lo que el saldo del crédito queda en cero.

Plan 20-20-20

Pagas en una sola exhibición el 20% de tu adeudo. El saldo restante lo pagas en 20 meses sin intereses, con un descuento del 20% por cada pago oportuno (2).

Plan 90-10

Si un familiar o amigo con derecho al crédito FONACOT puede apoyarte con el pago de tu crédito, te hacemos un descuento del 10% (3).

Los planes aquí presentados tendrán vigencia y condiciones sujetas a cambios sin previo aviso.

(1) Aplican restricciones.

(2) En caso de incumplimiento de pago, perderá el beneficio del 20%.

(3) Este crédito se otorgará con las condiciones vigentes al momento de realizar la transacción.

Si tu crédito se encuentra cedido a un Despacho de Cobranza, tendrás un descuento del 50% sobre los gastos de cobranza.

Para solicitar tu plan de salida, únicamente será necesario presentar tu Identificación oficial vigente con fotografía y firma.

Si optas por el Plan 90-10, el nuevo acreditado deberá presentar la documentación necesaria para tramitar un crédito FONACOT.

Si te separaste de tu empleo en los últimos 90 días, deberás presentar un documento que acredite tu baja del Centro de Trabajo.

¡Acércate!

¡EL FONACOT te echa la mano!

Hay deudores que han obtenido descuentos superiores al 60% de su adeudo.

¡Apúrate, no dejes pasar esta oportunidad, los planes son por tiempo limitado!

Mayores informes en el Centro de Atención Telefónica del INSTITUTO FONACOT llamando al 01 800 70 55 100 y en sus Sucursales del área metropolitana y a nivel nacional, o bien a través de la página de Internet www.fonacot.gov.mx

Más información en: www.stps.gov.mx www.gobiernofederal.gov.mx

Si perdiste tu empleo, el FONACOT TE ECHA LA MANO!

STPS

GOBIERNO FEDERAL

Anexo 10. Folleto ¿Necesitas una lana para imprevistos?



¿Necesitas una lana para imprevistos?

Banco Azteca y socios te prestan fácil y rápido **\$10 000** en 24 horas.

Abono semanal: \$ 250
Con pago puntual: **\$ 200** semanales.

Así te ahorras: \$ 4,250

BANCO AZTECA
Crédito

	¿CUÁNTO NECESITAS?	¿CUÁNTO PAGAS?
SI YA ERES CLIENTE	CLIENTES NUEVOS	
	\$ 3,000	\$ 75
	\$ 5,000	\$ 120
	\$ 7,500	\$ 170
	\$ 10,000	\$ 200
	\$ 15,000	\$ 330
	\$ 20,000	\$ 435
	\$ 30,000	\$ 655

Fácil y rápido.
Abonos chiquitos para pagar poquito.

CREDIMAX
Efectivo

Abonos calculados a 78 semanas con pago puntual, excepto el monto de \$10,000 pesos que está calculado a 85 semanas con pago puntual. Vigencia del 5 de enero de 2009 al 1 de marzo de 2009.
Credimax Efectivo es un producto de Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple. Crédito sujeto a aprobación. Se requiere Aval u Obligado Solidario. Contratar créditos en exceso a su capacidad de pago puede afectar su patrimonio y su historial crediticio. Todos los empleados de Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple, se rigen por un código de ética. Para cualquier consulta acude a tu sucursal, a Línea Azteca en los teléfonos: D.F. y Área Metropolitana 5447 8810 y del interior sin costo 01 800 040 7777 o, a nuestra Página de Internet www.bancoazteca.com.mx. Reclamaciones: Unidad Especializada de Atención a Usuarios. Teléfonos 01 (55) 1720 7272 y 01 800 808 7272, Correo Electrónico ueau@bancoazteca.com.mx. CONDUSEF Teléfono 01 (55) 5340 0999 y 01 800 999 8080. Página de Internet www.condusef.gob.mx. CAT (Costo Anual Total) desde 94.3% calculado a diciembre de 2008, Informativo, para un plazo de 78 y 85 semanas con pago puntual.

Anexo 11. Estado de cuenta detallado Banco Azteca.

BANCO AZTECA
Yo por tu futuro

ESTADO DE CUENTA
26 de Marzo de 2009

INFORMACION DEL CLIENTE:

NOMBRE: LORENA GUERRERO ORTIZ
RFC: GUOL860913
CALLE: MARIANO MICHELENA 128 Int.
COLONIA: MOLINO DE PARRAS CP. 58010 MORELI
A, MICHOACAN DE OCAMPO

No. DE CUENTA: 0173201578659
No. DE TARJETA: XXXX-XXXX-XXXX-1329
CUENTA CLABE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CLIENTE UNICO: 0101732025312
No. DE HOJA: 1 DE 1

SUCURSAL GESTORA: 7320; MEGA MORELIA CUAUTLA; CUAUTLA NO. 63 ; CP:58000, CENTRO ; Tlf:(43)174637
FECHA DE CORTE: Jueves 26 de Marzo de 2009 FECHA DE PAGO: Jueves 02 de Abril de 2009 PERIODO DE:

TUS COMPRAS:

Pedido	Fecha	Lugar	Monto de Compra	(-) Enganche	(+) Intereses totales	Tasa de interes anual	Saldo Inicial	(-) Abonos a Saldo	(-) Abonos a Moratorios	(-) Desc. pronto Pago	(+) Cargos Moratorios	Saldo Final
		CONSUMO										
624591	05-02-09	MEGA MORELIA CUAUTLA	\$2,319	\$0	\$422	72.79%	\$2,741	\$844	\$42	\$0	\$59	\$1,914
			\$2,319	\$0	\$422		\$2,741	\$844	\$42	\$0	\$59	\$1,914

IMPORTANTE: Pagos para bonificación válidos hasta el día: 26 de Marzo de 2009
Para hacer efectiva la bonificación se tendrá que cubrir el total del pago requerido (no tener semanas de atraso)

Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple Ave. Ferrocarril de Río Frio 419-A10, colonia fraccionamiento D.F. y Área Metropolitana 5447 8810 y del interior sin costo 01 800 040 7777
Sucursal: 7320; MEGA MORELIA CUAUTLA; CUAUTLA NO. 63 ; CP:58000, CENTRO ; Teléfono:(43)174637
Centro de Atención telefónica: Para cualquier consulta y todo lo relacionado con los productos o servicios contratados estamos a sus D.F. y Área Metropolitana 5447 8810 y del interior sin costo 01 800 040 7777
Reclamaciones: El procedimiento de reclamaciones previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Para seguir dicho procedimiento la reclamación respectiva deberá dirigirse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Delegación Tlalpan, México, D.F., C.P.14000. Teléfono: 01(55) 1720 7272 y 01 800 808 7272, correo electrónico ueau@bancoazteca.com.mx
CONDUSEF: Av. Insurgentes Sur N° 762, Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, México, D.F., C.P. 03100 Teléfono 01 (55) 5340 0999 y 01 800 999 8080. Página de Internet www.condusef.gob.mx.
El impuesto sobre intereses es el 15% y en localidades fronterizas el 10% y este está implícito en la tasa de interés.
Contratar créditos en exceso a su capacidad de pago puede afectar su patrimonio y su historial crediticio. Pago por periodo: (D) Contribuyente autorizado para imprimir sus propios comprobantes. La reproducción no autorizada de este documento.

Anexo 12. Pagaré de compra Elektra, emitido por Banco Azteca, e información de crédito.

Ponerte al día te da alegría

COMPRAR CON NOSOTROS ES TU MEJOR OPCIÓN

- * Te atendemos los 365 días del año de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.
- * Llévate el producto al momento de comprarlo.
- * Autorizamos tu crédito en 24 horas.
- * Protege tu producto por 3 años más con garantía.
- * Tienes 11 días para evaluar el producto sin riesgo alguno.

PAGARÉ DE CRÉDITO

Cliente: LORENA GUERRERO ORTIZ
 Dirección: [REDACTED]
 Colonia: [REDACTED]
 C.P.: 58010 Tel: 31382010
 No. Cliente: 1578659 No. Pedido: 624591

Artículo	Cant.	Importe
Teléfono celular TELCEL marca NOKIA modelo 5300.	1	\$2,611
Código: 765898		
SEGURO VIDAMAX \$10 VIG.13 SEM	1	\$130
Código: 520400		
Total de Compra:		\$2,741
Enganche:		\$0
12 pagos semanales:		\$211
Último pago:		\$209

POR ESTE PAGARÉ ME OBLIGO A PAGAR INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE BANCO AZTECA, SA EL IMPORTE ANTES ESPECIFICADO SEGÚN CONTRATO DE DONDE DERIVA ESTA TARJETA Y DICHO PAGARÉ

FIRMA DEL TITULAR

Número de Tarjeta CREDIMAX:

Tienda: 7320 MEGA MORELIA CUAUTLA
 Tel: (43)174637 Fecha: 05/02/2009
 Te atendió: CARLOS EMMANUEL BAÑOS ROMERO
 No. de operación: 851405
 Gerente: ISAAC PEREZ TAPIA

Si tienes alguna queja, favor de reportarla al tel. 01-800-728-2000

BANCO AZTECA, S.A.

BANCO AZTECA, S. A.

BANCO AZTECA

Av. HCC de Río Frio No 419 A10
 Col. Fraccionamiento Industrial del Moral
 Delegación Iztapalapa CP. 09010 México, D. F.

Sucursal: 7320 MEGA MORELIA CUAUTLA
 Teléfono: (43)174637 Fecha: 05/02/09 Hora: 11:53 a.m.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: LORENA GUERRERO ORTIZ
 RFC: GUOL860917
 Calle: [REDACTED]
 No. Int: [REDACTED]
 Colonia: [REDACTED]
 No. de cuenta: 17320253129
 No. de cliente único: 11732025312

INFORMACIÓN DEL CRÉDITO

Número de pedido:	624591	Semanas:	13
Importe del crédito:	2,319	Capital semanal:	179
Enganche:	0	Prima de seguro:	0
Intereses:	367	Interes semanal:	28
IVA intereses:	55	IVA interes semanal:	4
Comisiones:	0	Comisión:	0
IVA comisión:	0	IVA comisión semanal:	0
Total crédito:	2,741	Abono semanal:	211

12 Pagos de \$211 uno de \$209

LISTA DE CÓDIGOS

Código	Descripción	Cantidad
765898	Teléfono celular TELCEL marca NOKIA modelo 5300.	1
520400	SEGURO VIDAMAX \$10 VIG.13 SEM	1

CALENDARIOS

QUINCENAL				QUINCE-TREINTA			
No. Pag.	Fecha	Abono	Saldo	No. Pag.	Fecha	Abono	Saldo
1	26/02/09	456		1	15/02/09	456	
2	07/03/09	456		2	29/02/09	456	
3	20/03/09	456		3	15/03/09	456	
4	07/04/09	456		4	30/03/09	456	
5	20/04/09	456		5	15/04/09	456	
6	07/05/09	461		6	30/04/09	461	

TABLA DE AMORTIZACIÓN

Los pagos son en \$211 **REYES**

Periodo (semanas)	Fecha	Saldo	Importe Capital	Intereses	IVA de Intereses	Abono total por pagar
1	12/02/2009	2,140	179	28	4	211
2	18/02/2009	1,962	179	28	4	211
3	26/02/2009	1,783	179	28	4	211
4	05/03/2009	1,605	179	28	4	211
5	12/03/2009	1,426	179	28	4	211
6	18/03/2009	1,248	179	28	4	211
7	26/03/2009	1,069	179	28	4	211
8	02/04/2009	891	179	28	4	211
9	09/04/2009	712	179	28	4	211
10	16/04/2009	534	179	28	4	211
11	23/04/2009	355	179	28	4	211
12	30/04/2009	177	179	28	4	211
13	07/05/2009	0	179	28	4	209
Totales			2,319	367	55	2,741

Anexo 13. Ticket de pago a Banco Azteca.

**Compra en Elektra con tu
TARJETA AZTECA,
y obtendrás un
10% DE DESCUENTO**

**Ponerte al día
te da alegría**

**Paga tus abonos a tiempo
y obtén grandes descuentos**

COMPRAR CON NOSOTROS ES TU MEJOR OPCION
 * Llévate el producto al momento de comprarlo
 * Protege tu producto por 3 años más con Milenia
 * Tienes 8 días para evaluar el producto, sin riesgo alguno

PAGO DE ABONO A CUENTA DE SALDO:
Cliente : LORENA GUERRERO ORTIZ
 Dirección: [REDACTED]
 Colonia: [REDACTED]
 C.P.: [REDACTED]
No.Cuenta : 1578659

Cliente Unico : 0101732025312

FECHADO	SALDO	SU PAGO	BONIF.	[---Abono Semanal---]
				Día Imp. Pago/Da
424591	\$0	\$1,217	\$64	JUE \$0 13/13
TOTAL	\$0	\$1,217	\$64	\$0

RECIBIMOS: \$1,217
 (Un Mil Doscientos Diez y Siete pesos 00/100 M.N.)
 Estimado cliente verifica que tu pago haya sido abonado a la cuenta correcta

Por concepto de moratorias:

Pedido Folio Fiscal	Interes
624591 GCBJ-0163758	\$17
TOTAL :	\$17

ESTADO DE CUENTA GLOBAL

SALDO ORIGINAL	\$2,741
SALDO ANTERIOR	\$1,264
(+) INTERESES POR ABONOS ATRASADOS	\$17
TOTAL	\$1,281
(-) SU ABONO A SALDO	\$1,200
(-) SU ABONO A INTERES POR ATRASO	\$17
(-) BONIFICACION	\$64
(=) NUEVO SALDO POR PAGAR	\$0

Capacidad de pago: **TOTAL: \$225**
 UTILIZADA: \$0
 DISPONIBLE: \$225

LA REFERENCIA QUE DEBERÁ USAR PARA PAGAR SUS CREDITOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS TEF Y/O CHEQUES SBC ES LA SIGUIENTE:

01017320000025312
SUS PAGOS SERAN PRORRATEADOS EN UN CRÉDITO EN PARTICULAR DEBERÁ ESTAR AL CORRIENTE Y DEBERÁ REALIZAR EL PAGO DIRECTAMENTE EN LA SUCURSAL.

Usted está participando con los Boleto 1015697 al 1018614 para el Sorteo Siguiente Miércoles de \$100,000

**Compra en Elektra con tu
TARJETA AZTECA,
y obtendrás un
10% DE DESCUENTO**

**Ponerte al día
te da alegría**

**Paga tus abonos a tiempo
y obtén grandes descuentos**

COMPRAR CON NOSOTROS ES TU MEJOR OPCION
 * Llévate el producto al momento de comprarlo
 * Protege tu producto por 3 años más con Milenia
 * Tienes 8 días para evaluar el producto, sin riesgo alguno

PAGO DE ABONO A CUENTA DE SALDO:
Cliente : LORENA GUERRERO ORTIZ
 Dirección: [REDACTED]
 Colonia: [REDACTED]
 C.P.: [REDACTED]
No.Cuenta : 1578659

Cliente Unico : 0101732025312

FECHADO	SALDO	SU PAGO	BONIF.	[---Abono Semanal---]
				Día Imp. Pago/Da
44592	\$1,281	\$650	\$0	JUE \$211 7/13
TOTAL	\$1,281	\$650	\$0	\$211

RECIBIMOS: \$650
 (Seiscientos Cincuenta pesos 00/100 M.N.)
 Estimado cliente verifica que tu pago haya sido abonado a la cuenta correcta

Por concepto de moratorias:

Pedido Folio Fiscal	Interes
74591 GCBJ-0163715	\$17
TOTAL :	\$17

ESTADO DE CUENTA GLOBAL

SALDO ORIGINAL	\$2,741
SALDO ANTERIOR	\$1,897
(+) INTERESES POR ABONOS ATRASADOS	\$17
TOTAL	\$1,914
(-) SU ABONO A SALDO	\$633
(-) SU ABONO A INTERES POR ATRASO	\$17
(-) BONIFICACION	\$0
(=) NUEVO SALDO POR PAGAR	\$1,264

Capacidad de pago: **TOTAL: \$225**
 UTILIZADA: \$211
 DISPONIBLE: \$14

LA REFERENCIA QUE DEBERÁ USAR PARA PAGAR SUS CREDITOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS TEF Y/O CHEQUES SBC ES LA SIGUIENTE:

01017320000025312
SUS PAGOS SERAN PRORRATEADOS EN UN CRÉDITO EN PARTICULAR DEBERÁ ESTAR AL CORRIENTE Y DEBERÁ REALIZAR EL PAGO DIRECTAMENTE EN LA SUCURSAL.

Usted está participando con los Boleto 540564 al 541213 para el Sorteo Siguiente Miércoles de \$100,000

Sucursal: 7320 MEGA MODELO CHIA

Anexo 14. Contrato de apertura de cuenta de Banco Azteca.

Página 1/5

Ciente Único: 0101732025435

CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA Y CRÉDITO PARA SOBRE GIRO (CRÉDITO CON O SIN GARANTÍA PRENDARIA), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, EN ADELANTE "EL BANCO", Y POR LA OTRA LA PERSONA FÍSICA QUE APARECE AL CALCE DEL PRESENTE, EN ADELANTE "EL CLIENTE", CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA SOLICITUD DE CRÉDITO QUE FORMA PARTE DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE REGISTRADOS EN LOS ARCHIVOS DE "EL BANCO", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

1. El Banco declara: a) Ser una sociedad anónima constituida de conformidad con las leyes mexicanas, cuyo objeto social le permite la realización del presente contrato, b) Que cuenta con las autorizaciones necesarias para operar como Institución de Banca Múltiple, c) Que se da cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley de Instituciones de Crédito, de conformidad con lo previsto en los anexos 6 y 14 de la circular 1354, expedida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con el estudio paramétrico efectuado con anterioridad a la celebración del presente contrato, mismo que fue autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante oficio número 601-II-223825, de fecha 22 de octubre del 2002, d) Que su domicilio convencional es el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 3579, Col. Tlalpan La Joya, Delegación Tlalpan, México D.F., C.P. 14000.

2. El Cliente declara: Bajo protesta de decir verdad, que: a) Cuenta con capacidad legal plena para la celebración del presente contrato, b) Su estado civil y/o régimen matrimonial es el que se desprende de la Solicitud de Crédito adjunta al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, o el último indicado por El Cliente a El Banco quedando debidamente registrado en los archivos de El Banco, c) Que desea contratar el presente Depósito Bancario de Dinero con Crédito para sobre giro que por éste medio se documenta, d) Que está de acuerdo en constituirse como Garante Prendario respecto de los bienes adquiridos con el Crédito para sobre giro los cuales se describen en el ANEXO DE BIENES EN GARANTÍA adjunto al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, así como también respecto de las cuentas de Depósito que el Cliente llegue a tener en El Banco, y se extiende a los bienes de su propiedad tanto muebles como inmuebles, hasta donde alcance, para cumplir con las obligaciones de pago del Crédito, e) Que cuenta con la capacidad económica necesaria para cumplir cabalmente con las obligaciones estipuladas en este contrato, f) Que declara que su ingreso mensual es el que se desprende de la Solicitud de Crédito adjunta al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, o el último indicado por El Cliente a El Banco quedando debidamente registrado en los archivos de El Banco, g) Que los montos de los depósitos y de los pagos (en su caso) por el Crédito para el sobre giro, son de procedencia lícita, h) Que la información proporcionada y documentación presentada a El Banco para la celebración del presente contrato es cierta y auténtica, i) Que señala como domicilio legal y convencional el que se desprende de la Solicitud de Crédito adjunta al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, o el último indicado por El Cliente a El Banco quedando debidamente registrado en los archivos de El Banco, los cuales coinciden con el que se desprende de los comprobantes que se adjuntan al presente contrato.

Atento a lo expuesto, las partes convienen en otorgar las siguientes:

CLÁUSULAS

CAPÍTULO I DEPÓSITO

- Apertura de Depósito Bancario de Dinero.** El Banco a solicitud de El Cliente abre un Contrato de Depósito Bancario de Dinero (en adelante, la Cuenta) en favor de El Cliente. El Banco asignará a El Cliente un número de cuenta, en el entendido de que El Banco podrá a su sola discreción cambiarlo, con la única obligación de hacerlo del conocimiento de El Cliente mediante cualquier medio permitido por la ley, en los plazos establecidos por la legislación bancaria. Mediante la apertura de la Cuenta, El Banco podrá recibir de El Cliente depósitos de dinero en moneda nacional, para abono en la Cuenta. Estos depósitos serán constituidos y reembolsables a la vista en moneda nacional o de conformidad con lo previsto por la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.
- Depósitos.** Los depósitos que se efectúen en la Cuenta, podrán hacerse en efectivo o por cualquier medio que el Banco determine mediante políticas de carácter general.
- Comprobación de Depósitos.** Los comprobantes que emita El Banco, físicos o electrónicos, así como aquellos que aparezcan en su contabilidad tendrán plena validez. Estas operaciones serán confirmadas validamente a través del comprobante que pudieran emitir dichos medios, en caso de discrepancia entre el estado de cuenta que en su caso se genere, y este último comprobante, prevalecerá el comprobante.
- Intereses.** Las partes están de acuerdo en que el presente depósito, no generará ningún tipo de interés a favor de El Cliente.
- Disposiciones.** El Cliente podrá disponer total o parcialmente de los fondos que tenga disponibles en la Cuenta mediante cualquiera de los medios reconocidos por la Ley, como lo es la Tarjeta Azteca. El Cliente podrá efectuar las disposiciones por este medio en los términos y condiciones establecidas por El Banco, mediante políticas de carácter general. Las disposiciones quedarán documentadas mediante la suscripción de tickets, notas de venta, fichas de compra o cualquiera otro documento, que para tal efecto, sean emitidos por los Establecimientos, y que deberá firmar El Cliente por cada disposición que realice al amparo del presente contrato, o mediante el uso de sistemas electrónicos que permitan determinar la manifestación de voluntad de El Cliente, en disponer de los depósitos que mantenga en su cuenta de Depósito Bancario de Dinero. Los retiros en efectivo solo podrán realizarse en sucursal de El Banco, en los días y horarios de servicio de El Banco, previa identificación, o cumpliendo con las disposiciones legales aplicables. El Banco podrá rehusar el retiro de los depósitos no realizados aún cuando aparezcan en pantalla como contabilizados, hasta en tanto El Banco no reciba efectivamente el importe de los depósitos. El Cliente, en ningún caso hará disposiciones o retiros mediante el uso de la tarjeta plástica de débito por cantidades que excedan el 100% del saldo disponible en la Cuenta, a menos que se le haya autorizado un Crédito para el sobre giro, para lo cual, le aplicarán las cláusulas del Capítulo II de este instrumento.
- Operaciones en el extranjero.** Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero, mediante el uso de la(s) tarjeta(s) de débito, El Cliente conviene con El Banco en lo siguiente: a) Que las sumas que El Cliente ejerza con cargo a la Cuenta fuera el territorio nacional se documentarán en la moneda extranjera que corresponda, b) Que el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta al Dólar moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en Dólares de los Estados Unidos de América, c) Las disposiciones realizadas mediante el uso de su tarjeta de débito se cargarán en dólares de Estados Unidos de América a la Cuenta de El Cliente calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente en términos de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, al momento de la operación; y, d) Las disposiciones que realice El Cliente, serán liquidadas, en el mismo momento de la disposición, mediante cargos que en forma real y automática que haga el propio Banco en la Cuenta de El Cliente; pudiendo una transacción no a ser autorizada por El Banco por no tener fondos suficientes en la Cuenta de El Cliente o por que no corresponda a la firma o NIP (Número de Identificación Personal) digitado. El Cliente pagará a El Banco, además de las disposiciones efectuadas, una comisión equivalente a 25 (veinticinco) dólares de los Estados Unidos de América, por cada transacción.
- Expedición de una o más Tarjetas.** El Banco, expedirá a El Cliente una o más tarjetas plásticas mediante las cuales El Cliente o sus autorizados, podrán disponer de los fondos que se encuentren depositados en la Cuenta a la cual esté vinculada la tarjeta. Cuando se expidan Tarjetas Adicionales, se harán a petición de El Cliente, pudiendo ser revocadas dichas autorizaciones, mediante manifestación por escrito dirigida a El Banco. Para efectos del presente contrato, se entenderá como Cliente tanto al propio Titular de la Cuenta, como a sus Autorizados.
- Responsabilidad de El Cliente y sus autorizados.** Para todos los aspectos legales a que haya lugar, tanto El Cliente como sus Autorizados expresamente reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible del contrato y de la(s) tarjeta(s) de débito así como la confidencialidad del (de los) Número(s) de Identificación Personal (NIP). Por lo tanto es de la exclusiva responsabilidad de El Cliente cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido que llegara a hacerse de la(s) referida(s) tarjeta(s) de débito o el (de los) Número(s) de Identificación Personal (NIP)
- Devolución de las Tarjetas.** El Banco se reserva el derecho de requerir la devolución de la(s) tarjeta(s) de débito en cualquier momento, o bien

retenerla(s) ya sea directamente o por medio de los cajeros automáticos o Establecimientos afiliados o del personal que al efecto autorice el propio Banco.

10 **Entrega de las Tarjetas.** El Banco entregará, en su caso, a El Cliente un paquete que contiene la o las tarjetas de débito y éste deberá verificar su contenido de inmediato y desde el momento que reciba la tarjeta en la sucursal, podrá crear su propio Número de Identificación Personal (NIP) conforme lo desee, el cual invariablemente estará compuesto de cuatro de los signos numéricos que aparecen en el equipo de auto selección de NIP. La(s) tarjeta(s) de débito tendrá la vigencia que en ella(s) se estipule. El Banco también podrá implementar otros medios de identificación como lo son los biométricos, o de huella dactilar, por lo que los contratantes están de acuerdo en que dichos medios tendrán los mismos efectos que su firma autógrafa.

11 **Límite de Responsabilidad.** El Banco es ajeno a las relaciones que surjan entre El Cliente y los Establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas. Cualquier derecho que, en su caso, pueda existir en favor de El Cliente en cuanto a la cantidad, calidad, precio, especificaciones, garantías, plazos de entrega, etc., deberá hacerse valer directamente en contra de los referidos Establecimientos.

12 **Notificación de daño, retención, robo o extravío.** En el caso de daño, retención en el cajero, robo o extravío de la(s) tarjeta(s) de débito, El Cliente y sus autorizados deberá(n) adoptar, todas las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de la(s) tarjeta(s) de débito que El Banco le(s) hubiere entregado. La notificación respecto de la retención en el cajero automático, robo o extravío de la(s) Tarjeta(s) de Débito deberá efectuarse de inmediato en los teléfonos de "Línea Azteca" con números 01 (55) 54-47-88-10 en la Ciudad de México y 01-800-040-7777 en el interior de la República Mexicana, en donde le proporcionarán un número de reporte. Aunado a lo anterior, El Cliente y sus autorizados tendrá(n) la obligación de notificar por escrito en la sucursal de El Banco que maneje la Cuenta dentro de las 24 horas siguientes respecto de la retención en el cajero automático, robo o extravío de la Tarjeta de Débito, por lo que la sucursal tendrá la obligación de acusar de recibo el escrito de notificación. Hasta en tanto El Banco no haya sido notificado telefónicamente y por escrito de conformidad con lo establecido en esta cláusula, la responsabilidad del mal uso de la(s) Tarjeta(s) de Débito será exclusiva de El Cliente y sus autorizados, salvo que éste(os) cuente(n) con el número de reporte telefónico proporcionado por la "Línea Azteca" de El Banco y el acuse de recibo respectivo por parte de la sucursal de El Banco que maneje la Cuenta. En el caso de que existan tarjetas adicionales o colectivas, la reposición de robo o extravío de una sola de las tarjetas, no implica la reposición de las otras. La reposición de tarjeta por daño, retención, robo o extravío, deberá tramitarse en la sucursal de El Banco que maneje la Cuenta de El Cliente.

13 **Beneficiarios.** De conformidad con lo establecido en el artículo 56 de la Ley de Instituciones de Crédito, El Cliente podrá en cualquier tiempo designar o sustituir beneficiarios, así como, modificar en su caso, la proporción correspondiente a cada uno de ellos. En caso de fallecimiento de El Cliente, El Banco entregará el importe correspondiente a los beneficiarios que El Cliente haya designado expresamente y por escrito para tal efecto, sin exceder el mayor de los límites siguientes: **a)** El equivalente a veinte veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal elevado al año, por operación o, **b)** El equivalente al setenta y cinco por ciento del importe de cada operación. Si existiere excedente, deberá entregarse en los términos previstos por la legislación común.

CAPÍTULO II CREDITO

1 **Apertura.** El Banco establece en favor de El Cliente un Crédito para sobre giro, de acuerdo con su capacidad de pago semanal, consistente en el otorgamiento de un Crédito con o sin Garantía Prendaria hasta por la cantidad en moneda nacional, que el Banco determine mediante políticas de carácter general, en el entendido de que dentro de dicha capacidad de pago semanal no quedan comprendidos los intereses moratorios, comisiones, accesorios y demás gastos que deba cubrir El Cliente. Los importes del monto máximo de capacidad de pago otorgado que tendrá El Cliente, le serán notificados mediante los comprobantes que se emitan, que podrán ser en forma de TICKETS u otros medios electrónicos que permitan la legislación Mercantil. El importe del Crédito, será calculado, en función de los siguientes incisos: **a)** La capacidad de pago semanal, **b)** El monto requerido para el sobre giro que tome El Cliente, y **c)** El plazo en el que decida pagarlo, en la inteligencia de que el plazo por sistema será en primera instancia de 78 semanas.

2 **Disposición.** El Cliente podrá disponer del importe del Crédito para sobregiro o indistintamente del Crédito concedido a partir de la autorización de El Crédito, única y exclusivamente en los términos y condiciones que a continuación se indican:

a) Por autorización: El Cliente podrá efectuar disposiciones en sucursales de El Banco mediante el registro electrónico de huella dactilar denominado "lector de biométricos".

b) Tarjeta de Débito: El Cliente podrá realizar consumos en cualquiera de los comercios con los que el banco tenga convenio; en consecuencia El Cliente autoriza expresamente en este acto a El Banco, para que éste último, por cuenta de aquél y con cargo al presente Crédito, deposite en su cuenta de Depósito Bancario de Dinero el importe de los bienes o servicios adquiridos en las tiendas antes referidas, para que por los medios autorizados disponga del saldo de su cuenta de Depósito Bancario de Dinero.

3 **Documentación.** La disposición de El Crédito quedará documentada y comprobada si concurre cualquiera de los siguientes supuestos: **a)** La firma del presente contrato y sus anexos (en su caso), **b)** Mediante los asientos contables que realice El Banco, **c)** Mediante depósito a su cuenta de Depósito Bancario de Dinero, o uso de cualquier medio de disposición de dicha cuenta. En tal virtud, las partes acuerdan que la contabilidad de El Banco, el Estado de Cuenta que en relación con el Crédito se emita por El Banco, harán prueba plena respecto de la fecha e importe de la disposición del Crédito efectuada por El Cliente al amparo de este contrato, incluyendo las condiciones de pago e intereses, de modo que a partir de la fecha en que El Cliente disponga en todo o en parte de la cantidad autorizada en los términos y condiciones pactados, o El Banco efectúe pagos por cuenta y orden de El Cliente, se entenderá que se ha dispuesto del Crédito por el importe total, por lo que El Cliente acepta haber recibido el numerario (dinero), proveniente de El Crédito.

4 **Cesión del Crédito.** El Cliente faculta de manera expresa a El Banco para ceder, descontar o negociar, ante cualquier persona física o moral u otra institución de crédito del país o del extranjero, el Crédito que le ha sido concedido.

5 **Tasa de Interés Normal.** El Cliente se obliga a pagar a El Banco intereses normales u ordinarios de acuerdo a la tasa que se indica en el ticket correspondiente a cada disposición y/o en el estado de cuenta respectivo y será calculada de conformidad con lo siguiente: **a)** Monto de cada operación de crédito, y **b)** En base al plazo pactado. Los intereses no podrán ser exigidos por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.

6 **Tasa Interés Moratoria.** En caso de falta de pago oportuno, el saldo causará intereses moratorios a la tasa que se indica en el Cuadro Informativo que es parte integrante de este contrato. Los intereses moratorios se causarán: **i)** Sobre cualesquiera de los saldos vencidos no pagados oportunamente; **ii)** Sobre el saldo total adeudado si éste se diere por vencido anticipadamente; **iii)** Sobre el importe de otras obligaciones patrimoniales a cargo de El Cliente que no sean por capital o intereses, si no fueren cumplidas en los términos pactados en este contrato, y **iv)** Los intereses moratorios, en caso de que se causen, junto con los impuestos que generen de acuerdo con las leyes respectivas, deberán pagarse al momento en que se liquide el adeudo.

7 **Pago.** El Cliente se obliga a cubrir las cantidades dispuestas del Crédito por el importe que se le indique a el Cliente en el ticket respectivo, en el que aparecerán el número de pagos y monto del pago semanal, el cual no podrá ser superior a la capacidad de pago semanal convenida, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato, a menos que incumpla en los pagos convenidos, en cuyo caso le será exigible el monto total del adeudo, incluyendo intereses normales y moratorios, gastos extrajudiciales y costas judiciales.

8 **Plazo.** El plazo máximo del presente contrato será de 104 semanas, contadas a partir de la disposición del crédito; y seguirá surtiendo sus efectos mientras existan saldos a cargo de El Cliente. Terminado el plazo, el Cliente se obliga a liquidar el saldo total a su cargo en una sola exhibición, incluyendo su capital, intereses y accesorios. El Banco podrá prorrogar la vigencia del presente contrato a su elección, o solicitar a El Cliente el pago de las contraprestaciones, de conformidad con lo previsto en el presente contrato.

9 **Autorización de Cargos.** El Cliente autoriza a El Banco a cargar en sus cuentas de Cheques, Ahorros o Inversiones que mantenga o llegare a mantener con El Banco, los importes adeudados a éste último, por cualquier concepto; así mismo autoriza a El Banco a que cargue los importes adeudados motivo del presente crédito con cargo a cuentas de otras instituciones de crédito, en las que mantenga Depósitos Bancarios de Dinero, siempre y cuando exista convenio con dichas instituciones. Queda entendido, que El Banco podrá optar por hacer el cargo respectivo, o dar por vencido en forma anticipada el contrato de ser el caso.

10 **Pagos Anticipados.** El Cliente podrá efectuar, por sí o por conducto de cualquier tercero en cualquier tiempo, pagos anticipados en reembolso del Crédito siempre que esté al corriente en los pagos exigibles de conformidad estipulado en el presente contrato y el importe sea por una cantidad igual o mayor al pago que debe realizarse en el periodo correspondiente. Los pagos anticipados se aplicarán al saldo insoluto de el Crédito. Cuando el importe de los pagos anticipados no fuere suficiente para amortizar el saldo insoluto en su totalidad El Banco podrá disminuir el número de pagos a realizar. El Cliente pagará a El Banco la comisión más el impuesto correspondiente sobre el importe de cada comisión, que se establece en la Cuadro Informativo del presente contrato

Anexo 14. Página 3/5, y se omiten las paginas 4-5/5, debido a que no tienen información para este estudio.

bajo el concepto de "Cargo por Prepago", por cada pago anticipado que realice en reembolso del Crédito.

11 **Pagos Adelantados.** El Cliente podrá efectuar pagos que aún no sean exigibles, con el fin de que El Banco los aplique a cubrir pagos periódicos inmediatos siguientes. Cuando el importe del pago sea superior al que deba cubrirse en un periodo, El Banco recabará de El Cliente un escrito con firma autógrafa que incluirá la siguiente leyenda "El Cliente autoriza que los recursos que se entregan en exceso a sus obligaciones exigibles, no se apliquen para el Pago Anticipado del principal, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los pagos periódicos del Crédito inmediatos siguientes". Cuando EL BANCO reciba el pago aún no exigible del periodo o importes inferiores, no será necesario recabar el escrito mencionado anteriormente.

12 **Lugar y Forma de Pago.** Los pagos que El Cliente deba efectuar conforme a este contrato, los podrá efectuar en sucursales de El Banco, dentro de los horarios de operación, en la tienda en la que se haya contratado el Crédito, o en cualquier tienda departamental afiliada con El Banco. El Cliente estará obligado a efectuar su primer pago a partir del séptimo día natural, contado a partir del día siguiente de la fecha de la firma del presente contrato, debiendo cubrir a partir de esa fecha precisamente en el mismo día de la semana que corresponda al de la firma del presente instrumento, sin importar si caen en días feriados o inhábiles. Ejemplo: en caso de que la fecha de firma resulte en domingo, las fechas de pago serán todos los días domingo siguientes de cada semana hasta la total liquidación del Crédito en los plazos y montos señalados en el párrafo anterior. Los pagos deberán efectuarse sin necesidad de requerimiento previo, mediante entregas de dinero en efectivo o cualquier otra forma de pago que El Banco determine, previo aviso a El Cliente, con 10 días naturales de anticipación.

13 **Aplicación de Pagos.** Los pagos serán aplicados en el siguiente orden: gastos hechos por El Banco por cuenta de El Cliente, impuestos, intereses moratorios, intereses ordinarios, comisiones y suerte principal del crédito.

14 **Restricción y Denuncia.** El Banco podrá restringir el importe del Crédito o el plazo de disposición o ambos a la vez, o denunciar el contrato en los términos del artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, avisando de ello a El Cliente en forma indubitable, sin que sea necesario el cumplimiento de formalidades especiales.

15 **Garantías.** En garantía del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este contrato, El Cliente y Garante Prendario constituye en favor de El Banco Prenda en primer lugar sobre el(los) bien(es) que se describe(n) en el ANEXO DE BIENES del presente contrato, también se constituye, sobre las cuentas de Depósito que el Cliente llegue a tener en El Banco, y se extiende a los bienes de su propiedad tanto muebles como inmuebles, hasta donde alcance, para cumplir con sus obligaciones de pago. Esta prenda se constituye de conformidad con lo dispuesto en los artículos 69 de la Ley de Instituciones de Crédito y 334, fracción IV de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Dichas garantías, permanecerán en vigor, hasta en tanto existan obligaciones de pago a cargo de El Cliente, por cualquier concepto y a favor de El Banco.

16 **Depositario.** El(Los) bien(es) objeto de la(s) prenda(s) constituida(s) en el presente contrato, queda(n) en poder de El Depositario (figura que podrá coincidir o no con la de El Cliente) quien en este acto acepta el cargo conferido y protesta su fiel y leal desempeño y recibe el(los) mencionado(s) bien(es) de conformidad y en perfecto estado de uso, con las responsabilidades civiles y penales inherentes a su cargo, obligándose a su guarda y conservación y al ejercicio de los derechos y acciones que respecto del (de los) mismo(s) correspondan, sin cobro de honorarios por el desempeño de dicho cargo. El Cliente, El Garante Prendario y El Depositario manifiestan que ha quedado constituido el depósito de dichos bienes en poder de este último y, de común acuerdo, señalan como lugar de depósito de los mismos, el domicilio que El Depositario ha señalado en la Solicitud de Crédito adjunta al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, o el último indicado por El Cliente y/o El Depositario a El Banco quedando debidamente registrado en los archivos de El Banco.

17 **Obligación Solidaria.** El Avalista y El Obligado Solidario responderán solidaria e ilimitadamente en favor de El Banco, por todas y cada una de las obligaciones a cargo de El Cliente, conviniendo desde ahora expresamente en no invocar por ninguna causa orden, excusión o división de la deuda, renunciando al efecto en cuanto pudiere favorecerle lo dispuesto en el artículo 1989 del Código Civil Federal, o sus correlativos en las entidades de la República Mexicana.

18 **Obligaciones de El Cliente.** El Cliente está de acuerdo en constituirse como Garante Prendario respecto de los bienes adquiridos con el Crédito para sobre giro los cuales se describen en el ANEXO DE BIENES EN GARANTÍA adjunto al presente contrato y que forma parte integrante de este instrumento, así como también respecto de las cuentas de Depósito que el Cliente llegue a tener en El Banco, y se extiende a los bienes de su propiedad tanto muebles como inmuebles, hasta donde alcance, para cumplir con las obligaciones de pago del Crédito, en consecuencia, El Cliente, se obliga a: i) No vender ni constituir algún gravamen sobre el(los) bien(es) que garantiza(n) el Crédito, sin consentimiento previo y por escrito de El Banco, ii) Compensar el demérito sufrido en el valor de la(s) garantía(s) que se constituye(n) en este contrato, si dicho valor se reduce en un 20 % (veinte por ciento) o más. El citado demérito deberá ser compensado en un plazo improrrogable de 15 días naturales, contados a partir de que ocurra dicho evento, iii) Notificar a El Banco, cualquier cambio de domicilio, en un término de cinco días naturales posteriores a dicho cambio, iv) Actualizar sus datos y los de sus Aavales u Obligados Solidarios, en un plazo no mayor de 30 días hábiles, cuando éstos varíen o en forma inmediata, cuando sean requeridos por El Banco.

19 **Vencimiento Anticipado.** El Banco podrá dar por vencido anticipadamente el plazo para el reembolso de las cantidades adeudadas por El Cliente, así como el del pago de sus accesorios, y exigir su entrega inmediata, si El Cliente y/o El Avalista y/o El Obligado Solidario y/o El Depositario, faltaren al cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones contenidas en este contrato, o en cualquiera de los siguientes casos: i) Si venden o constituyen algún gravamen sobre el(los) bien(es) que garantiza(n) este contrato; ii) Si el (los) bien (es) objeto de la garantía fueren embargados en todo o en parte, por Autoridad Judicial, Administrativa o de cualquier otro género; iii) Si se dejan de pagar oportunamente cualquiera de las amortizaciones incluyendo los accesorios estipulados en el presente contrato; iv) Si resulta ser falsa cualquier información o datos proporcionados en la Solicitud de Crédito o en cualquier información que deban entregar a El Banco, v) Si el o los bienes objeto de la garantía fueren trasladados a cualquier otro domicilio distinto al señalado por El Depositario, sin que medie autorización previa y por escrito de El Banco. En adición a lo anterior, serán causas de terminación anticipada las siguientes: i) Si El Cliente se declara en estado de insolvencia, suspensión de pagos o de quiebra (de ser el caso); ii) Si su patrimonio o bienes, con los que pueda solventar el pago del Crédito fueren embargados en todo o en parte, por Autoridad Judicial, Administrativa o de cualquier otro género; iii) Si dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que cambiare de domicilio no lo hace del conocimiento de El Banco, así como lo es el cambio en su estado civil, su régimen conyugal, su fuente de ingresos, si El Cliente se viese envuelto en problemas litigiosos de cualquier índole que afecte su solvencia; iv) También será causa de vencimiento anticipado del Crédito, en caso de que El Cliente mantenga otros créditos que le hayan sido concedidos por El Banco e incurra en mora o en el incumplimiento de las obligaciones contraídas en cualquiera de ellos, y en este caso se hará exigible el pago del saldo total del Crédito en forma inmediata.

20 **Reglas particulares de ejecución.** En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de El Cliente y/o El Avalista y/o El Obligado Solidario y/o El Depositario, convienen en que: i) En caso de embargo El Banco no se sujetará al orden establecido en los artículos 1395 del Código de Comercio, 536 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y sus correlativos de las otras entidades de la República Mexicana, según lo autorizan la fracción I del artículo 537 del Código adjetivo del Distrito Federal y sus correlativos de los demás estados de la federación; ii) El Banco podrá revocar el nombramiento de El Depositario designado en este contrato y, en consecuencia, tomar posesión del o los bienes gravado(s) y nombrar nuevo Depositario del (de los) mismo(s) sin que deba otorgar fianza o caución alguna.

21 **Ejecutividad.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito, las partes convienen en que el presente contrato, junto con los estados de cuenta certificados por el contador facultado de El Banco, será título ejecutivo, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito.

22 **Gastos y honorarios.** Los gastos que en su caso se originen por la celebración de este contrato, por las gestiones judiciales o extrajudiciales que deban hacerse para el cumplimiento forzado de las obligaciones de El Cliente, serán a cargo indistintamente de El Cliente y/o El Avalista y/o El Obligado Solidario y/o El Depositario.

CAPÍTULO III CLÁUSULAS COMUNES

1. **Términos y Condiciones.** La prestación por parte de El Banco de los Productos y/o Servicios, según lo dispuesto anteriormente, quedarán sujetos a los términos y condiciones que se establecen en el presente contrato de manera general y especialmente en cada documento, formato y/o constancia que conforme a las políticas de El Banco, deba ser requisitado y suscrito para formalizar la celebración y/o prestación de cada uno de los Productos y/o Servicios. También formarán parte de los Productos y Servicios, las políticas de carácter general, que El Banco establezca en la operación de sus productos

Anexo 15. Ticket de recordatorio de pago.



Anexo 16. Recordatorio a clientes con saldos vencidos, gerencia comercial de cobranza, Banco Azteca.



Anexo 17. Citatorio Urgente, Gerencia comercial de cobranza, Banco Azteca.

MAX **BANCO AZTECA**

MORELIA, a 18 de ABRIL del 2009.

CITATORIO URGENTE

1-1-7320-25312.
Cliente: LORENA GUERRERO ORTIZ
CHOACAN DE OCA...

Aval: DE OCAMPO

Saldo: \$1281.00 **Pago requerido: \$ 861 .00**

ESTIMADO CLIENTE.
 En virtud de no haber respondido a nuestras llamadas y requerimientos de pago anteriores, le recuerdo que al momento de tramitar su crédito Usted firmó un contrato y pagaré, cláusulas que, entre otras, están las siguientes:

- El pago inoportuno de sus cuotas semanales, le causará intereses moratorios a una tasa del **0.5%** diario desde la fecha que dejó de pagar, y hasta su saldo total.
- La falta de pago oportuno de cualquier cuota semanal, producirá el vencimiento anticipado de este título, por lo que **ELEKTRA/BANCO AZTECA S.A.** podrá exigir el pago del **SALDO TOTAL** y sus accesorios.
- En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, el banco podrá exigir la entrega inmediata de la mercancía en depósito.
- **El aval es obligado** solidario, y en caso de incumplimiento de cualquiera de los pagos, éste (aval) se obliga a realizar el pago de los bienes adquiridos en forma solidaria.

ATENTAMENTE

GERENCIA REGIONAL DE COBRANZA

PASE A PAGAR HOY MISMO A LA OFICINA DE COBRANZA Y CREDITO UBICADA EN CALLE REVOLUCION # 45 CENTRO, FRENTE AL MERCADO SAN JUAN.

EVITE GASTOS DE COBRANZA

\$861.00

Saldo al corte del día 16 de ABRIL del 2009. Si ya realizó su pago entre la fecha de corte y el día en que recibió este requerimiento, haga caso omiso al presente documento, agradeciéndole de antemano la regularización de su cuenta.

Anexo 18. Autorización de investigación crediticia en Círculo de Crédito por parte de Coppel.

LA CANTIDAD DE \$ _____

VALOR RECIBIDO A MI ENTERA SATISFACCION.
 ESTE PAGARE CAUSARA INTERESES MORATORIOS AL _____ % MENSUAL.

SUBSCRIPTOR *[Firma]* F I R M A

AUTORIZO A LAS PERSONAS QUE AQUI FIRMAN A QUE SE LES ENTREGUE UNA TARJETA COPPEL ADICIONAL PARA COMPRAR O ABONAR EN MI CUENTA Y BAJO MI COMPLETA RESPONSABILIDAD.

F I R M A T I T U L A R

POR ESTE CONDUCTO AUTORIZO EXPRESAMENTE A COPPEL S.A. DE C.V. PARA QUE POR CONDUCTO DE SUS FUNCIONARIOS FACULTADOS LLEVE A CABO INVESTIGACIONES SOBRE MI COMPORTAMIENTO CREDITICIO EN LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA QUE ESTIME CONVENIENTE. ASI MISMO DECLARO QUE CONOZCO LA NATURALEZA Y ALCANCE DE LA INFORMACION QUE SE SOLICITARA DEL USO QUE COPPEL, S.A. DE C.V. HARÁ DE TAL INFORMACION Y DE QUE ESTA PODRA REALIZAR CONSULTAS PERIODICAS DE MI HISTORIAL CREDITICIO. CONSENTIENDO QUE ESTA AUTORIZACION SE ENCUENTRE VIGENTE POR UN PERIODO DE 3 AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICION Y EN TODO CASO DURANTE EL TIEMPO QUE MANTENGAMOS RELACION JURIDICA.

ESTOY CONSCIENTE Y ACEPTO QUE ESTE DOCUMENTO QUEDE BAJO PROPIEDAD DE COPPEL, S.A. DE C.V. Y/O SOCIEDAD DE INFORMACION CREDITICIA PARA EFECTOS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 28 DE LA LEY PARA REGULAR A LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA.

[Firma] F I R M A

Firma de Autorización Círculo de Crédito.

No. 0216-020209-0002
GUERRERO ORTIZ LORENA
 18910838-1

Sexo F Edo.Civil S S.Esp S Per.trab 2 Fec.Nac. 13SEP198
 T.Casa F Vive desde 1998 Cte desde 012009 Tel 0232041

MORELIA 0530306

3 Pto 1 Trab, desde 2007
 No. 00094 Opc. Pto 3 Tel 0232041

CENTRO MORELIA MORELIA 0530310

Conyuge o Familiar: Clave T No. Cliente: 00000000-
SALUD ORTIZ GUERRERO

Fecha: 02FEB2009 T-0216 MORL CREDITO AUTORIZADO: \$ 8,400
 ALTA RECIENTE A SUPERVISAR POR CAMBIO DE STATUS
 JIMENEZ JIMENEZ BREN TIENDA

Fecha Consulta 02FEB2009 Folio Consulta Circulo: 1485225

Anexo 19. Solicitud de crédito Coppel.

En esta solicitud, se capturan los datos personales del solicitante, para ser enviados al departamento de crédito para su análisis e investigación.

Los datos otorgados, son verificados mediante visita domiciliaria a centro de trabajo y domicilio a los siguientes tres días hábiles después de haber llenado solicitud.

Después de llenar este formulario, la información será enviada al departamento correspondiente para que pasen a su domicilio en un lapso de 10 días hábiles para verificar sus datos y autorizar el crédito. Se le dejará un documento con el cual pasará a tienda a que entregue su tarjeta Coppel.

Nota: Favor de llenar todos los campos del formulario, los marcados * son obligatorios.

Datos personales

*Nombre (s): *Apellido paterno:

Apellido materno: Estado civil:

Sexo: Fecha de nacimiento: Día Mes Año

R.F.C.: C.U.R.P.:

Estudios realizados: E-mail:

Domicilio

*Código postal:

*Colonia:

*Calle:

*Número: Punto cardinal:

Departamento: Cerca de:

Teléfono: Celular:

Vive desde: Més Año Núm. de personas que viven ahí:

Núm. de personas que trabajan: Su casa es:

Si su domicilio es una unidad habitacional, llene por favor los siguientes datos:

Entrada: Manzana:

Andador: Etapa:

Lote: Edificio:

Otros (módulo, explanada, plaza, sección, retomo):

Datos del trabajo

Trabaja: Empresa:

Neocio propio: Tipo de negocio propio:

Código postal:

Colonia:

Calle:

Número: Punto cardinal:

Departamento: Cerca de:

Teléfono trabajo: Extensión:

Anexo 20. Tríptico Coppel, 10 preguntas sobre su tarjeta.

10 ¿Qué necesito para solicitar mi tarjeta Coppel?

Allo tiene que visitar su tienda Coppel más cercana y solicitarla, aun sin llevar documento también puede obtenerla muy fácil adquiriendo su tarjeta Coppel porque usted es digno de confianza, su tarjeta Coppel es totalmente gratis.

Inicemente proporcione algunos datos y foto, en sus tiendas Coppel. LA TIENE FACIL.

qué fácil es estrenar

10 PREGUNTAS SOBRE SU TARJETA COPPEL

2 ¿Qué puedo comprar con mi tarjeta Coppel?

ropa para toda la familia: abrigos, damas, niños, bebés, blancos, perfumería, zapatería.

Muebles: cuadros, extractores, exprimidores, planchas, aspiradoras, celulares, televisores, modulares, videograbadoras, autoservicios, cochones, anticongeladores, escritorios, literas, repeteros, salas, reclinatorias, centros de entretenimiento, llantas, escaleras, acumuladores, juguetes, refrigeradores, lavadoras, estufas, aires acondicionados, abanicos, etc.

3 ¿Cómo puedo comprar Muebles a Crédito?

Seleccione su producto, envíelo a un vendedor muestre su tarjeta Coppel. Si no la lleva, siempre solo pague su cuota mensual. ¡Jasá cuenta con plazos de 12 hasta 18 meses, dando como pago inicial el 10% del costo de su compra.

4 ¿Me entregan a domicilio los muebles que compro?

Si su tienda Coppel le ofrece un excelente servicio de entrega a domicilio gratis. Además, para que su compra sea más segura, le da 2 años de garantía, también totalmente gratis. Si algo le llega a fallar, sólo vaya o llame a su tienda Coppel más cercana y repórtelo. Se lo repararán sin ningún costo en los talleres especializados de Coppel.

5 ¿Y para comprar ropa a Crédito?

Pruébese la Ropa en los amplios vestidores. Luego pase al mostrador con su tarjeta Coppel y la capera le solicitará un Pago Inicial a partir de un 10%. El plazo para pagar Ropa es de Cinco Meses. Usted puede abonar cada semana, quincenal o mensualmente.

Si su Ropa no le quedó bien, en su tienda Coppel le se aceptan cambios (No aplica en ropa interior).

Club de Protección

2 Años de Garantía ¡Gratis!

Entrega a domicilio gratis

6 ¿Cómo sé cuánto debo?

Al principio de cada mes recibirá en su casa un ESTADO DE CUENTA donde se le normará:

- Su deuda total, con corte al día 20 de cada mes.
- Su abono mensual exacto que tendrá que pagar antes del día 10.

Cuentas claras, amistades largas

Estado de Cuenta

FRANCISCO MIRANDA SANCHEZ
ESTRELLA #1 1013 E 17 ENTRE EL BELLENO Y CÁMERO
TELÉFONO 501 2352 COL. BELLENO DEL ESTE CIUDAD DE MEXICO GERERON
CALLE 2000 BELLENO DEL ESTE 2000 E 2000
CARRERA SANCIA CASTELLANO 5279-2533
C.P. 06700 AEROPUERTO DE ADOLESCENTES

SUS COMPRAS AL DETALLE

Artículo	Fecha	Importe	Abono	Saldo	Fecha
Mesa	15 May 06	500	100	400	15 May 06
Lámpara	05 May 06	300	100	200	25 May 06
TOTAL		800	200	600	

El teléfono de su tienda Coppel es: 7134203

7 ¿Cómo debo abonar?

su compromiso es abonar puntualmente una cantidad mensual, que es "Su abono mensual", pero usted puede pagarlo en partes cada semana o cada quincena, como a usted se le facilite.

si paga la totalidad de su cuenta antes del plazo establecido, se le bonifican los intereses por los meses que pague antes.

si paga toda su cuenta antes de 30 días, obtendrá precio de contado.

recuerde que puede abonar en cualquier caja de su tienda Coppel, en muebles, ropa, etc.

8 ¿Qué pasa si me retraso?

Coppel confía en usted y espera su cumplimiento puntual y completo. En caso contrario, usted pagará intereses adicionales. Si su retraso es mayor, el departamento de Cobranzas procederá a recoger de su domicilio el artículo o bienes suficientes para cubrir el adeudo. Solo en el caso de quien no desea cumplir, se acude a las instancias legales y se hace el reporte correspondiente al Banco Nacional de Crédito, para que sea boletado y con ello se cancela en todo México la posibilidad de que vuelva a comprar a crédito cualquier cosa.

9 ¿Qué beneficios obtengo con mi tarjeta Coppel?

- Todo el año disfrutará de las promociones, sorteos y ofertas que conocerá a través de El Periódico Coppel, que le entregarán mensualmente en su domicilio.
- Podrá realizar sus compras y dar sus abonos en cualquiera de sus tiendas Coppel o zapaterías Coppel CANADA en toda la República.
- Tendrá derecho a examen de la vista ¡GRATIS! para toda su familia en COPPEL OPTICAL CENTER.
- Dispondrá de recomendaciones positivas de crédito para bancos y otras empresas.
- Envío de dinero de tienda a tienda a través de Dinero YA y recibo Internacional de Dinero por MoneyGram.

Envío Nacional de Dinero ya!

En sus Tiendas Coppel recibe su dinero en los Estados Unidos MoneyGram

Sus tiendas Coppel le igualan cualquier precio de contado. Sólo llene el anuncio donde se publicó el mismo producto más barato.

Con su tarjeta Coppel, usted disfruta del mejor sistema de crédito con los abonos más bajos y el mejor precio de crédito. Otras tarjetas cuestan. Su tarjeta Coppel es gratis.

Anexo 21. Comprobante de compra de Coppel, donde se detallan los importes adquiridos, o importe a liquidar en 6 meses e importe a liquidar a los 30 días.

Coppel www.coppel.com **NAVIDAD MILLONARI**

COPPEL SA DE CV REPUBLICA 2855 CULIACÁN SIN RFC COP920428-Q20 ORIGINAL

1/1 FACTURA # 0216 151725

TRES PUENTES

AV MADERO PTE 1875 Tel: 316-1968
 MORELIA A 2 DE FEBRERO DEL 2009

Vendedor: MA TERESA Gerente: MIREYA AGUILAR JAVIE
 Cte: LORENA GUERRERO ORTIZ H Cte: 18910-8381
 Dom: [REDACTED] Tel: [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED] Z: 0530306

111571E 1 T BARTEN KITTAMOR 5308 MOR 30CM \$ 346.00

GARANTIA DOS AÑOS \$ 14.00 SIN CARGO (CORTESIA) 0.00

RECIBI :

A PARTIR DEL 03 MARZO LISTED CREDITO CON IVA : \$ 346.00
 PAGARA 12 ABONOS MENSUALES MENOS P-INICIAL :(-)\$ 30.00
 DE \$ 27.00 C/U DEBE A CREDITO :(=)\$ 316.00

SI USTED PAGA SU CUENTA EN 6 MESES, PAGARA SOLO \$ 328.00
 SI USTED PAGA SU CUENTA EN 30 DIAS, PAGARA SOLO \$ 279.00
 CONTINUE PAGANDO PUNTUALMENTE, NO DEJE ABONOS VENCIDOS

Anexo 22. Pago de la prima de seguro por \$40,000.00 al beneficiario denominado por el titular.

COPPEL SA DE CV 0216 02FEB09
 18910838-1

Nombre GUERRERO ORTIZ LORENA
 Meses asegurados 1
 # de seguros 1
 FOLIO: 008450
 Su pago \$ 25
 AFILIADO AL CLUB CON 1 SEGUROS : \$ 40,000
 Esta asegurado hasta el 02ABR09

Recibo 002285
 PARA EL CLIENTE

Resumen de condiciones generales
 AVISO DE SINIESTRO: Los beneficiarios deberán dar aviso inmediato, en cualquier Tienda Coppel al ocurrir el fallecimiento del asegurado presentando los siguientes documentos:
 FALLECIMIENTO:
 A) Copia certificada del acta de nacimiento del asegurado.
 B) Copia certificada del acta de defunción.
 C) Copia del certificado de defunción.
 D) Ultimo recibo de pago.
 E) Fotocopia de identificación oficial del asegurado y del beneficiario
 F) Formatos de la aseguradora debidamente llenados.
 G) Copia certificada del acta de nacimiento de cada uno de los beneficiarios.
 H) Resumen médico detallado en caso de MUERTE NATURAL.
 I) Este AVISO, con la designación de beneficiarios y su firma o documento expedido por Coppel
 J) Acta levantada ante el Ministerio Público en original o copia certificada, en caso de muerte con violencia o MUERTE ACCIDENTAL
 K) Acta notariada de quien ejerza la patria potestad(en caso de beneficiarios menores de edad)
 L) Copia certificada del acta de matrimonio, en caso de que el beneficiario sea el conyuge.

Cuestionario:
 ¿Padece o ha padecido enfermedades del Corazón, Diabetes, SIDA, Cáncer, Insuficiencia renal, Hipertensión arterial, Cirrosis hepática, Hepatitis, Leucemia, Pancreatitis, Meningitis, Linfoma, o enfermedades pulmonares? SI () NO (X)
 No se debe mentir en cuanto al estado de salud y la edad actual. de hacerlo, el seguro no procederá.

Firma del Asegurado Titular.

Nombre del contratante: COPPEL S.A. DE C.V.
 Núm. de póliza: 1040700 01 de Noviembre del 2006
 Vigencia: 02/FEB/2009 al / /
 Avalado por Aseguradora Interacciones S.A., Grupo Financiero Interacciones.
 Dato del asegurado:
 Ap.Pat. Ap.Mat. Nombre(s)
 GUERRERO ORTIZ LORENA 189108381-

Fecha de Nacimiento: 13/SEP/1984. Sexo: F Nacionalidad: M
 Ocupación: [REDACTED] Corp: [REDACTED]
 Cobertura contratada: Fallecimiento. Suma Asegurada: \$ 40,000

Designación de Beneficiarios:
 [REDACTED]

Anexo 23. Estados de cuenta Coppel.

Coppel
LORENA GUERRERO ORTIZ
 TELEFONO 222-0445 MOJINO DE PANAMA MORELIA
 MUEBLES EL PINO 222-0445
 CARRILLO GARCIA 122-82-31

PASE A PAGAR
\$ 40
 Favor de pagar antes de: 05 Marzo 2009
 Sólo incluye abonos hasta el: 05 Febrero 2009

CTE:1 8910 8381 NN SPF010986 91018765 91035163 2559 1028-01 SUPERVISOR 007130 MORL 053-0306

SUS COMPRAS AL DETALLE

Artículos	Fecha de Compra	Usted Debía	Menos Abonos	Más sus Compras	Interés Adicional	Usted Debe	Páguela con Solo	Abono Mensual	Atrasado	Pase a Pagar	Fecha Último Abono
Sarten	02-Feb-09		30	346		316	269	40		40	
TOTALES \$			30	346		316	269	40		40	

216131725*1

CLIENTE NUEVO. FAVOR DE EXPLICAR EL ESTADO DE CUENTA Y PONERSE A LAS ORDENES DEL CLIENTE.

El Teléfono de su tienda Coppel es: **3040540**

Coppel
LORENA GUERRERO ORTIZ
 TELEFONO 222-0445 MOJINO DE PANAMA MORELIA
 MUEBLES EL PINO 222-0445
 CARRILLO GARCIA 122-82-31

Estado de Cuenta
PASE A PAGAR
\$ 73
 Favor de pagar antes de: 05 Mayo 2009
 Sólo incluye abonos hasta el: 05 Abril 2009

CTE:1 8910 8381 N SPF010986 92024823 93017405 11806 1028-01 GOL GOL GOL 007130 MORL 053-0306

SUS COMPRAS AL DETALLE

Artículos	Fecha de Compra	Usted Debía	Menos Abonos	Más sus Compras	Interés Adicional	Usted Debe	Páguela con Solo	Abono Mensual	Atrasado	Pase a Pagar	Fecha Último Abono
Sarten	02-Feb-09	316				316	285	27	46	73	
TOTALES \$		316				316	285	27	46	73	

216131725*1

NO DEJE DE ABONAR PUNTUALMENTE. ASI SE EVITARA EL PAGO DE INTERESES ADICIONALES.

El Teléfono de su tienda Coppel es: **3040540**

Coppel
LORENA GUERRERO ORTIZ
 MARIANO MICHELENA # 126 COREGIDORA Y MADERO PTE
 MUEBLES EL PINO 222-0445
 CARRILLO GARCIA 122-82-31

Estado de Cuenta
PASE A PAGAR
\$ 59
 Favor de pagar antes de: 20-Abril-2009
 Solo incluye abonos hasta: 20-Marzo-2009

CTE:1 89108381 NA SPF010986 92024823 93017405 67234 1028-01 JIMMY SANCHEZ A CORREOS K 007130 MORL 053-0306

SUS COMPRAS AL DETALLE

Artículos	Fecha de Compra	Usted Debía	Menos Abonos	Más sus Compras	Interés Adicional	Usted Debe	Páguela con Solo	Abono Mensual	Atrasado	Pase a Pagar	Fecha Último Abono
SARTEN	02-Feb-09	316				316	285	40	19	59	
TOTALES \$		316				316	285	40	19	59	

216131725*1

AVISO IMPORTANTE: SI USTED CONTINUA ABONANDO CON PUNTUALIDAD, OBTENDRA ATRACTIVOS BENEFICIOS Y CREARA LA BASE PARA UN BUEN HISTORIAL CREDITICIO.

ESTE DIA DEL NIÑO Y DIA DE LAS MADRES, APROVECHE SU CREDITO EN COPPEL ADQUIERA SU BLUSA, PANTALON Y BOLSA DESDE \$ 75 QUINCENALES, O BIEN LA CAMISA PANTALON Y CALZADO PARA LOS PEQUEÑOS CON \$ 55 QUINCENAL

El Teléfono de su Tienda Coppel es: **3124593**

Anexo 25, continuación, páginas 3 y 4/4, se omite la página 2.

15. MENSAJES AVULNICIALES. La "ACREDITADA" podrá solicitar la expedición de la Tarjeta(s) adicional(es) en favor de una o más Persona(s) Autorizada(s). "EL BANCO", a su discreción y con cargo a la "ACREDITADA", podrá emitir Tarjetas adicionales a la de la "ACREDITADA" con el objeto de que la(s) Persona(s) Autorizada(s) pueda(n) disponer del Crédito, en el entendido que mediante su(s) firma(s) la "ACREDITADA" y el(los) Obligado(s) Solidario(s), en su caso, se obligan a cumplir con todas las obligaciones derivadas de las Tarjetas adicionales que "EL BANCO", en su caso, emita en favor de la(s) Persona(s) Autorizada(s). La obligación de pago de la "ACREDITADA" y el(los) Obligado(s) Solidario(s) en los términos de esta Cláusula se considerará solidaria conforme a lo dispuesto en la Cláusula denominada OBLIGACIÓN SOLIDARIA de este Contrato. La "ACREDITADA" y la(s) Persona(s) Autorizada(s) acuerdan que el uso de las Tarjetas adicionales se sujetará, en todo caso, a los términos y condiciones del presente Contrato.

16. COMPROBANTES DE LAS DISPOSICIONES DEL CRÉDITO. La "ACREDITADA", en su caso, la(s) Persona(s) Autorizada(s), documentarán las Disposiciones del Crédito mediante la suscripción de Comprobantes o documentos expedidos por "EL BANCO" o por el Establecimiento, los cuales la "ACREDITADA" y la(s) Persona(s) Autorizada(s) suscribirán y expedirán a la orden de "EL BANCO" y entregarán en las sucursales de éste o en los Establecimientos. Las Partes acuerdan que los registros contables y estados de cuenta que emita "EL BANCO" harán prueba plena salvo prueba en contrario de las Disposiciones del Crédito que hayan sido efectuadas y del saldo del Crédito.

17. RESPONSABILIDADES SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS. "EL BANCO" no asume responsabilidad alguna, y la "ACREDITADA" en este acto libera a "EL BANCO" de toda responsabilidad derivada de la calidad, cantidad, precio, garantías, plazo de entrega o cualesquiera otras características de los bienes que la "ACREDITADA" o la(s) Persona(s) Autorizada(s) en su caso adquieren en los Establecimientos mediante el uso del Crédito y que en su caso contratan mediante Disposiciones del Crédito.

18. ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETAS. La "ACREDITADA" y la(s) Persona(s) Autorizada(s) de contar con Tarjetas se obliga(n) a dar aviso inmediato a "EL BANCO" en el caso de robo o extravío de su(s) Tarjeta(s), mediante llamada telefónica a los números que aparecen en la Carátula, y un aviso a "EL BANCO" por escrito dentro de un plazo no mayor a tres días presentado en sus sucursales. "EL BANCO" proporcionará a la "ACREDITADA" una clave que identifique o confirme el reporte dado por la "ACREDITADA", el cual servirá para aclaraciones futuras. La "ACREDITADA" en este acto libera de responsabilidad a "EL BANCO" respecto de las compras o Disposiciones que se realicen antes de la fecha y hora del reporte antes mencionadas, asumiendo la "ACREDITADA" la responsabilidad sobre todas las Disposiciones o compras que se realicen con su Tarjeta antes de que notifique a "EL BANCO" el aviso correspondiente. Una vez consumadas las acciones a que se refiere esta cláusula, cesará la responsabilidad de la "ACREDITADA" y/o de la(s) Persona(s) Autorizada(s) respecto al uso de la Tarjeta.

19. SEGUROS. En relación a la modalidad de Disposiciones en Efectivo, la "ACREDITADA" podrá contratar voluntariamente un seguro con las coberturas que más adelante se mencionan de manera enunciativa más no limitativa, quedando a su cargo el costo de contratación del mismo.

PLAN Y SUMA ASEGURADA.

MUERTE NATURAL O ACCIDENTAL. Esta cobertura ampara una suma asegurada de \$25,000 pesos a favor de los beneficiarios designados por la "ACREDITADA".

INVALIDEZ TOTAL Y/O PERMANENTE. Esta cobertura ampara una suma asegurada de \$25,000 pesos, la cual tiene por objeto cubrir a "EL BANCO" el saldo insoluto de las Disposiciones en Efectivo en caso de que "LA ACREDITADA" presente una invalidez total y/o permanente.

DESEMPLEO INJUSTIFICADO. Esta cobertura tiene una suma asegurada de \$5,000 pesos a favor de "EL BANCO", la cual tiene por objeto cubrir el saldo insoluto de las Disposiciones en Efectivo en caso de que la "ACREDITADA" se encuentre desempleado injustificadamente.

INVALIDEZ TOTAL TEMPORAL. Esta cobertura tiene una suma asegurada de \$5,000 a favor de "EL BANCO" la cual tiene por objeto cubrir el saldo insoluto derivado de las Disposiciones en Efectivo en caso de que la "ACREDITADA" se encuentre inhabilitado para trabajar a consecuencia de una invalidez total temporal.

Lo anterior en el entendido que el seguro mencionado en esta cláusula, deberá contratarse por la "ACREDITADA" con la Aseguradora y se sujetará a los términos y condiciones del contrato de seguros que sea celebrado entre dichas partes, prevaleciendo el Plan y Suma Asegurada que se refiere como tal en la Póliza correspondiente. La prima que deberá pagar la "ACREDITADA" será la cantidad que se mencione en la Póliza.

20. LÍMITE DEL CRÉDITO. "EL BANCO" dá a conocer a la "ACREDITADA" en la Carátula de este Contrato el Monto del Crédito al que la "ACREDITADA" puede acceder. El Monto o Límite del Crédito podrá ser modificado por "EL BANCO", siempre que la "ACREDITADA" tenga un buen manejo de su Crédito, entendiéndose por ello el pago puntual de sus obligaciones crediticias; comprobación de ingresos adicionales; aumento en su capacidad de pago; otorgamiento de garantía personal por medio de un Obligado Solidario o cualquier otra que autorice "EL BANCO" a su discreción. Mediante la firma del presente Contrato, la "ACREDITADA" otorga su consentimiento para que "EL BANCO" aumente o disminuya el Límite del Crédito. En caso que la "ACREDITADA" decida cancelar un aumento al Límite del Crédito, deberá informar su objeción a "EL BANCO" por escrito en cualquier sucursal del mismo, dentro de los 30 (Treinta) días naturales posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta respectivo o cualquier otra comunicación que refleje dicho aumento al Límite del Crédito.

21. AUTORIZACIONES. La "ACREDITADA", el(los) Obligado(s) Solidario(s) y la(s) Persona(s) Autorizada(s), autorizan y facultan expresa e irrevocablemente a "EL BANCO" para cargar, en cualesquiera de las cuentas de depósito que la "ACREDITADA", el(los) Obligado(s) Solidario(s) y la(s) Persona(s) Autorizada(s), mantengan actualmente o que en el futuro abrieren o establecieran en "EL BANCO", el importe de cualquier saldo insoluto de la cuenta del Crédito que se encuentre vencido por más de noventa días naturales, liberando a "EL BANCO" de cualquier responsabilidad que pudiera imputársele o exigírsele como consecuencia de realizar los cargos que se autorizan efectuar.

22. VENCIMIENTO ANTICIPADO. En cualquiera de los siguientes eventos "EL BANCO" podrá dar por vencido anticipadamente el plazo para el reembolso del Crédito adeudado por la "ACREDITADA", así como sus accesorios y cualesquiera otras sumas que adeude la "ACREDITADA" a "EL BANCO" por cualquier concepto, en cuyo caso el saldo del Crédito junto con los accesorios y sumas antes mencionadas se volverán exigibles de inmediato a partir de la fecha en que tenga lugar dicho evento y hasta la fecha de su pago total: 1. Si la "ACREDITADA" deja de pagar oportunamente cualquiera de las amortizaciones estipuladas o cualquier exhibición de los intereses pactados u otras cantidades adeudadas a "EL BANCO" conforme al presente Contrato; 2. Si resulta ser falsa cualquier declaración, información o dato proporcionado por la "ACREDITADA", la(s) Persona(s) Autorizada(s) y/o el(los) Obligado(s) Solidario(s) en este Contrato o la solicitud del Crédito o en cualquier información que deban proporcionar a "EL BANCO" o incumplan con cualquiera de las obligaciones que a su cargo se derivan de este Contrato; 3. Si la "ACREDITADA" o la(s) Persona(s) Autorizada(s) hacen uso indebido de cualquiera de las Tarjetas; y 4. En el supuesto que ocurra un incumplimiento conforme a cualquier otro contrato celebrado por la "ACREDITADA" y/o la(s) Persona(s) Autorizada(s) y/o el(los) Obligado(s) Solidario(s) con "EL BANCO" o los Establecimientos, sus afiliadas o subsidiarias.

23. RESTRICCIÓN Y DENUNCIA. "EL BANCO" podrá restringir el importe del Crédito y el plazo de disposición del mismo o ambos a la vez, o denunciar el presente Contrato en los términos del artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y, en su caso, cancelar las Tarjetas(s), avisando de ello a la "ACREDITADA" mediante simple aviso por escrito y enviado a su domicilio señalado en la Carátula del presente Contrato. En la fecha en la que "EL BANCO" notifique a la "ACREDITADA" la denuncia de este Contrato o la restricción del importe o del plazo del Crédito, se extinguirá la parte del Crédito de la que la "ACREDITADA" no haya dispuesto y se dará por vencido anticipadamente el plazo para el pago de las Disposiciones del Crédito que tengan saldo junto con los intereses ordinarios aplicables. En virtud de lo anterior, la "ACREDITADA" pagará a "EL BANCO" en dicha fecha de notificación todos los pagos que adeude por cualquier concepto derivados de este Contrato. Si la "ACREDITADA" no hiciera el pago de dichos montos en la fecha de notificación, los mismos generarán el pago de los intereses moratorios pactados en la Cláusula denominada INTERESES MORATORIOS de este Contrato, mismos que se causarán a partir de dicha fecha y hasta la fecha en la que la "ACREDITADA" liquide totalmente el saldo a su cargo.

24. TÍTULO EJECUTIVO. El presente Contrato con la certificación del contador de EL BANCO, harán prueba plena en juicio y llevarán aparejada ejecución conforme al artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito. Las Partes acuerdan que dicha certificación surtirá sus efectos cuando certifique cantidades adeudadas por la ACREDITADA desde la fecha del último pago.

25. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN. (a) La "ACREDITADA" y/o el(los) Obligado(s) Solidario(s) y/o la(s) Persona(s) Autorizada(s), de acuerdo a lo que aparece en la Carátula, autoriza(n) expresamente a "EL BANCO" para proporcionar datos e información (incluyendo Datos Personales) de la "ACREDITADA" y/o del(los) Obligado(s) Solidario(s) y/o la(s) Persona(s) Autorizada(s), y del presente Contrato a las instituciones o empresas que, en su caso, sean contratadas por "EL BANCO" para realizar o encargarse de los procesos administrativos, operativos y de gestión de las Tarjetas, incluyendo sin limitar sociedades dedicadas a la elaboración y distribución de las Tarjetas y los estados de cuenta, sociedades procesadoras de las operaciones realizadas con las Tarjetas y sociedades facultadas para realizar gestiones de cobranza, siempre que celebre con dichos terceros un convenio de confidencialidad en el que se establezcan penas convencionales por no cumplir con la obligación de guardar secreto respecto de la información que les sea proporcionada, aún después de que lleguen a concluir su relación con "EL BANCO". (b) La "ACREDITADA" y/o el(los) Obligado(s) Solidario(s) y/o la(s) Persona(s) Autorizada(s) autoriza(n) expresamente a "EL BANCO" para que éste proporcione sus Datos Personales a las empresas subsidiarias o afiliadas de Grupo Famsa, S.A.B. de C.V. o cualquier otra persona distinta, con el fin que dichas entidades ofrezcan sus servicios a la "ACREDITADA" y/o al Obligado Solidario y/o la(s) Persona(s) Autorizada(s), ya sea mediante el envío de propaganda a su domicilio o por cualquier otro medio utilizado por "EL BANCO". "EL BANCO" no tendrá responsabilidad alguna por el uso que hagan los terceros de la información proporcionada por este conforme a las autorizaciones otorgadas por la "ACREDITADA" en los términos de la presente Cláusula.

26. CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO. Las Partes acuerdan que el presente Contrato es parte de la Carátula así como de cualquier anexo que derive de éstos, firmados, según sea el caso, por la "ACREDITADA", el(los) Obligado(s) Solidario(s) y la(s) Persona(s) Autorizada(s). En virtud de lo anterior, toda referencia al "presente Contrato" a "este Contrato" o al "Contrato" se entenderán referidas a Carátula, al presente Contrato y a los anexos en su caso, conjuntamente.

27. VIGENCIA DEL CONTRATO. La vigencia del presente Contrato será a partir de la fecha de celebración señalada en la Carátula y hasta el último día del mes de diciembre del año en que se celebra el presente Contrato. Al vencimiento de dicho plazo, este Contrato se prorrogará automática y sucesivamente por periodos de 1 año, salvo que cualquiera de las Partes manifieste a la otra por escrito su voluntad de no prorrogarlo conforme a lo dispuesto en la presente cláusula. Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier momento, previo aviso dado a la otra Parte por escrito con una anticipación de por lo menos 10 (Diez) Días Hábles. Para el caso en que, "EL BANCO" y/o la "ACREDITADA", decida terminar anticipadamente el presente Contrato, "EL BANCO" dará a conocer el saldo a liquidar por parte de la "ACREDITADA", mediante comunicación simple y por escrito que el propio Banco realice a través de correo electrónico, facsimile, correo certificado, mensajería especializada o cualquier otro medio de comunicación. La "ACREDITADA" y la(s) Persona(s) Autorizada(s) se obligan a devolver a "EL BANCO" en la fecha de terminación del Contrato las Tarjetas que en su caso hubiesen recibido. El presente Contrato dejará de surtir efectos al vencimiento de los plazos anteriormente señalados, siempre y cuando, "EL BANCO" haya recibido el pago de la totalidad de los adeudos de la "ACREDITADA" derivados del presente Contrato. No obstante lo anterior, una vez cumplido el plazo anteriormente señalado de 10 (Diez) Días Hábles, la obligación de "EL BANCO" de poner el Crédito a disposición de la "ACREDITADA" terminará.

28. BLOQUEO DE LA TARJETA ELECTRÓNICA Y DISPOSICIONES. Convienen las Partes que "EL BANCO" podrá bloquear unilateralmente la posibilidad de disponer del Crédito en los siguientes casos: 1.- Por incumplimiento de la "ACREDITADA" y/o de la(s) Persona(s) Autorizada(s) y/o del(los) Obligado(s) Solidario(s) en sus obligaciones de pago derivadas de este Contrato. 2.- Si la "ACREDITADA" o la(s) Persona(s) Autorizada(s), en su caso, hacen un uso de la(s) Tarjeta(s) diferente a las condiciones expresamente autorizadas en el presente Contrato. 3.- Si resulta ser falsa cualquier declaración, información o dato proporcionado por la "ACREDITADA", la(s) Persona(s) Autorizada(s) y/o el(los) Obligado(s) Solidario(s) en este Contrato o la solicitud de crédito o en cualquier información que deban proporcionar a "EL BANCO". 4.- Por posible uso fraudulento identificado por "EL BANCO" a través de sus sistemas de monitoreo, ya sea por robo, extravío o por compras no autorizadas por la "ACREDITADA" y/o "EL BANCO". 5.- Por mandamiento de autoridad competente. 6.- Por incumplimiento genérico en las obligaciones a cargo de la "ACREDITADA", de la(s) Persona(s) Autorizada(s) y/o del(los) Obligado(s) Solidario(s). 7.- En los demás casos que de conformidad con las leyes aplicables se deban dar por vencidas anticipadamente las obligaciones a plazo.

29. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES. Conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, si la "ACREDITADA" no está de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezca en el estado de cuenta respectivo (o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología), procederá conforme a lo siguiente: I) podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo máximo de noventa días naturales, contados a partir de la fecha de realización de la operación sujeta a aclaración. La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en que se abrió la cuenta o ante la Unidad Especializada, cuyos datos se indican en la Carátula del presente Contrato; II) "EL BANCO" entregará por escrito a la "ACREDITADA" el dictamen respectivo dentro de un plazo máximo de cuarenta y cinco días naturales; III) "EL BANCO" pondrá a disposición de la "ACREDITADA" en la Sucursal donde se haya abierto la cuenta, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración dentro de un plazo máximo de cuarenta y cinco días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se hace referencia en la fracción precedente; IV) el "EL BANCO" notificará al reclamante el estado que guarde su aclaración, en cualquier momento en que la "ACREDITADA" así lo solicite y por los medios de comunicación que "EL BANCO" pone a su alcance.

30. OBLIGACIÓN SOLIDARIA. Para efectos del presente Contrato, el(los) Obligado(s) Solidario(s) se constituyen además en Deudor Solidario, por sus propios derechos, en los términos de los Artículos 1987, 1988, 1989 y demás relativos del Código Civil Federal y sus correlativos aplicables en cada una de las Entidades Federativas, en relación con todas y cada una de las obligaciones que la "ACREDITADA" ha contratado en este Contrato a favor de "EL BANCO".

31. MODIFICACIONES. Las Partes acuerdan que "EL BANCO" tiene la facultad de modificar los términos y condiciones del presente Contrato mediante un aviso con treinta días naturales de anticipación colocado en la pizarra de las sucursales del "EL BANCO", asimismo, mediante un aviso que aparecerá en el estado de cuenta respectivo. La "ACREDITADA" contará con un plazo de sesenta días naturales, a partir de la fecha del aviso mencionado, para solicitar la terminación de este Contrato en el evento de que no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas por el "BANCO", en la inteligencia que el Contrato se dará por terminado una vez que la "ACREDITADA" haga el pago íntegro de las cantidades adeudadas en términos del presente Contrato.

32. CESIÓN. "EL BANCO" podrá ceder o transmitir de cualquier otra forma sus obligaciones y derechos derivados del presente Contrato sin necesidad de consentimiento o autorización por parte de la "ACREDITADA", el(los) Obligado(s) Solidario(s) o la(s) Persona(s) Autorizada(s). Para dichos efectos, la "ACREDITADA", el(los) Obligado(s) Solidario(s) y la(s) Persona(s) Autorizada(s) autorizan expresamente a "EL BANCO" a transmitir a cualquier cesionario o posible cesionario cualquier información relacionada con el presente Contrato. La "ACREDITADA" no podrá ceder o transmitir en cualquier forma sus obligaciones o derechos derivados del presente Contrato.

33. DOMICILIOS CONVENCIONALES. Las Partes señalan como sus respectivos domicilios para los efectos del presente Contrato los señalados en la Carátula del presente Contrato. Asimismo, las Partes acuerdan que cualquier notificación, aviso o diligencias judiciales dadas a la otra parte deberá realizarse efectivamente en los respectivos domicilios mencionados en esta cláusula.

34. TRIBUNALES COMPETENTES. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de este Contrato y de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo, las Partes se someten expresa e irrevocablemente a la competencia de los Tribunales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León o del lugar en donde se firme el presente Contrato, a elección de la parte actora, y renuncian expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles en razón del fuero de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

En fe y en virtud de que fue este Contrato de Adhesión de Apertura de Crédito al Consumo, enteradas las Partes de sus efectos y alcances, lo firman de común acuerdo en la fecha indicada en

Anexo 26. Invitación de Famsa para día de la madre.

En **FAMSA** reconocemos el valor de *Mamá*

Estimado (a):
LORENA GUERRERO ORTIZ
 [Redacted Address]
 CP: 58010

Porque ella siempre ha estado en los momentos difíciles y cuidando el bienestar de la familia, como un pequeño tributo a esa gran labor, FAMSA le dedica la más grande de todas las ventas, LA GRAN VENTA MADRE.

Para nosotros es un honor informarte que tu Gran Crédito Famsa ha sido **AUTORIZADO**.

Y para que le regales a Mamá Famsa te ofrece las siguientes promociones exclusivas, donde tú podrás elegir la que mejor te convenga.

***Llévate completamente GRATIS UN T.V. DE 14"**
 en tus compras a crédito superiores a \$9,000 pesos

ó **10% de descuento** en tu próxima compra a crédito en toda la línea de Muebles, Electrónica, Línea Blanca, Enseres, Temporada, Colchones y Deportes.

Además recibe un **10% de descuento** en todo el departamento de ropa y calzado para tu familia donde encontrarás toda la moda Primavera-Verano.

Crédito - Muebles: **7000**
 Crédito - Ropa : **3000**

También te informamos que si necesitas dinero en efectivo contamos con **Préstamos Personales** para lo que necesites.

Te esperamos antes de 20 de mayo del 2009 en la sucursal FAMSA de tu preferencia para hacer válida esta promoción. **Cuenta: MAD232HJ60973**

Una vez más gracias, "GRACIAS" por tu confianza depositada en nosotros y recibe la más grande y cordial de las felicitaciones de tus amigos de FAMSA.

Sin más por el momento, agradeciéndote tu atención quedo de ti.

[Signature]
 Lic. Guillermo Avalos-Morones
 Director de Promociones

* Al escoger la promoción de la TV. de 14" no aplica el 10% de descuento en las categorías mencionadas.
 * Compras a crédito de 9 meses o más.
 No aplica en Notables, Comunicación, Computación y otras promociones.

e mi patrimonio con InverCEDE y gana 10% de interés

En Banco Ahorro Famsa las depósitos e inversiones están garantizadas por el IPAB hasta por \$50 mil USD equivalente a \$ 1.68 millones (C 25 de febrero de 2009). Promoción aplica del 22 de febrero al 31 de mayo de 2009.

www.invercedefamsa.com

Anexo 27. Felicitación de crédito autorizado Famsa.

Sabemos que en tiempos como los que hoy vivimos, la **confianza** es lo más importante.

En **FAMSA** confiamos en ti, porque tú confías en nosotros.

Estimado (a): **LORENA GUERRERO ORTIZ**
 [Redacted Address]
 CP: 58010

Nos dirigimos para agradecerte por habernos elegido como una opción de crédito, ya que en tiempos tan difíciles como hoy con problemas económicos, es más la responsabilidad en escoger la mejor opción para el bienestar de la familia. Esto nos obliga y compromete aun más a darte una excelente atención, servicio y sobre todo seguridad para ti y tu familia.

Te enviamos una FELICITACION, debido a que tu Gran Crédito FAMSA ha sido AUTORIZADO.

Crédito - Muebles: 7000
 Crédito - Ropa: 3000
 Cuenta: JCD232HJ50973

También te informamos que si necesitas dinero en efectivo contamos con **Préstamos Personales** para lo que necesites.

Te esperamos antes de 30 de Junio del 2009 en la sucursal FAMSA de tu preferencia para hacer válida esta promoción.

Una vez más, "GRACIAS" por tu confianza depositada en nosotros y recibe la más grande y cordial de las felicitaciones de tus amigos de FAMSA.

Sin más por el momento, agradeciéndote tu atención quedo de ti.

[Signature]
 Lic. Guillermo Avalos-Morones
 Director de Promociones

10% de Desc.
 En tu primera compra a Crédito en toda la línea de Muebles, Electrónica, Línea Blanca, Electrodomésticos, Temporada, Colchones y Deportes.

10% de Desc.
 En todo el Departamento de Ropa y calzado para tu familia, además encontrarás toda la moda de Primavera-Verano.

SC

V* Compras a crédito de 9 meses o más.
 No aplica en Notables, Comunicación, Computación y otras promociones.

"Para nosotros es muy importante darte un excelente servicio"

Anexo 28. Solicitud para Tarjeta de crédito WAL-MART.

15 DÍAS DESPUÉS DE HABER ENTREGADO SU SOLICITUD PODRÁ CONSULTAR EL AVANCE DE SU TRÁMITE EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A TARJETAHABIENTES WAL-MART EN LOS TELÉFONOS 8000 1009, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, Y 01 800 112 4372, LARGA DISTANCIA SIN COSTO, DONDE CON GUSTO LE ATENDEREMOS LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

FECHA DE SOLICITUD: DIA MES AÑO

PRENDIDA Y CERRADA ESTE TALLÓN

TARJETA DE CRÉDITO WAL-MART México

SOLICITUD PARA TARJETA DE CRÉDITO
EL TRÁMITE DE ESTA SOLICITUD ES GRATUITO

NÚMERO DE CUENTA WAL-MART: Folio No. 2501

DATOS EXCLUSIVOS DE LA TIENDA: PRODUCTO, PROMOCIÓN, REGISTRO PROMOTOR, GÉNERO, FECHA DE SOLICITUD, NÚMERO DE CUENTA, INSTITUCIÓN EMISORA

DATOS PERSONALES DEL CLIENTE: IDENTIFICACIÓN OFICIAL, CREDENCIAL DE ELECTOR VIGENTE, CÉDULA PROFESIONAL, APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, PRIMER NOMBRE, SEXO, CI, ESTADO, CIUDAD, DELEGACIÓN O MUNICIPIO, COLONIA, CALLE, NÚM. EXTERIOR, NÚM. INTERIOR, TELEFONO CASA (NO CELULAR), HORARIO, TIEMPO DE RESIDENCIA EN MÉXICO, REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, ESTADUS RESIDENCIAL, PASAPORTA, RENTADA, SEXO, FEMENINO, ESTADU CIVIL, CASADO, NÚM. DE DEPENDIENTES ECONÓMICOS, TELEFONO CELULAR, E-MAIL, ¿SÓTOS ES O HA SIDO UNA PERSONA EMPLEADA POR UN ESTABLECIMIENTO? SI NO, ¿QUÉ FUNCIÓN DESEMPEÑA? SI, ¿QUÉ FUNCIÓN DESEMPEÑA? SI NO, ¿QUÉ FUNCIÓN DESEMPEÑA?

ACTIVIDAD PROFESIONAL: PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL, CONTRATO LABORAL, FLUJO, INDEPENDIENTE, TIEMPO MENSUAL COMPROMISABLE, FECHA DE PAJO DE NÓMINA, OCUPACIÓN O PUESTO, NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA, LOCALIDAD EN LA EMP, TIPO DE CALLE, CALLE, NÚM. EXTERIOR, NÚM. INTERIOR, TELEFONO OFICINA (NO CEL)

AUTORIZACIÓN DEL BIRO DE CRÉDITO: ¿HA EJERCIDO UN CRÉDITO AUTORIZADO EN ESTABLECIMIENTOS DE MÉXICO? ¿CUENTAS CON UNA TARJETA BANCARIA?

DOMICILIO ALTERNATIVO: CI, ESTADO, CIUDAD, CALLE, NÚM. EXTERIOR

REFERENCIAS PERSONALES: APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE

TARJETAS ADICIONALES

APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE, FECHA DE NACIMIENTO, PAIRENESCO, AUTORIZADO A BRVA BANCOMER S.A. PARA QUE AL AMPARO DE SU CUENTA EXPIDA TARJETAS DE CRÉDITO NACIONALES CUANDO LA UTILICIAMOS CON CARGA A

BENEFICIARIOS: NOMBRES COMPLETOS, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO, FECHA DE NACIMIENTO, TELEFONO DOMICILIO (NO CELULAR), DOMICILIO ACTUAL (CALLE), NÚM. EXTERIOR, NÚM. INTERIOR, COLONIA, DELEGACIÓN O MUNICIPIO, CI, CIUDAD O ESTADO, PORCENTAJE

FIRMA DEL SOLICITANTE: FIRMA DEL SOLICITANTE, FECHA, FIRMA DEL BANCO

Anexo 29. Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente con expedición de tarjetas de crédito y depósito bancario de WAL-MART.

Pagina 2

posiciones en la cuenta de "EL CLIENTE" en el momento en que los documentos que paren las admision sean presentados por los "ESTABLECIMIENTOS" e "INSTITUCIONES ISORAS".

INTA. ADMISION DE LA "TARJETA". "BANCOMER" no asume responsabilidad en caso de que los "ESTABLECIMIENTOS" se rehúsen a admitir el uso de las "TARJETAS" o en caso de que no puedan efectuarse disposiciones por defecto o suspensión del servicio en equipos automatizados (internet, etc.), sistemas telefónicos y/o electrónicos, etc.

XTA. COMPROBANTES DE LAS DISPOSICIONES DEL CRÉDITO. "EL CLIENTE" documentará disposiciones del crédito conferido mediante firma electrónica, la suscripción de pagarés o liquior otro documento autorizado por "BANCOMER" y aceptado por los "ESTABLECIMIENTOS", y pagarés y cualquier otro documento se suscribirán y expedirán a la orden de "BANCOMER" eran entregados por "EL CLIENTE" a los "ESTABLECIMIENTOS".

el caso de las órdenes de pago dadas por "EL CLIENTE" a favor de los "ESTABLECIMIENTOS", disposiciones del crédito se documentarán con la autorización y/o instrucción por escrito por teléfono que "EL CLIENTE" dé a "BANCOMER" para efecto de realizar los pagos y con correspondientes facturas o recibos de pago que los "ESTABLECIMIENTOS" expidan y envíen a "BANCOMER" o entreguen a "EL CLIENTE".

el caso de órdenes de compra de bienes o servicios que "EL CLIENTE" dé por vía telefónica electrónica a los "ESTABLECIMIENTOS", la disposición se entenderá realizada y documentada jún la autorización proporcionada por "EL CLIENTE" al "ESTABLECIMIENTO", lo que se asumirá por la previa identificación que "EL CLIENTE" haga de sí con el número de su "TARJETA", bon la fecha de vencimiento de ésta y con la clave confidencial que "BANCOMER" proporcione si se convenga al efecto.

PTIMA. CONSUMOS Y DISPOSICIONES.

I. TERRITORIO NACIONAL. Las sumas que "EL CLIENTE" disponga con cargo al crédito inferido serán documentadas invariablemente en moneda nacional. "EL CLIENTE" por algún motivo suscribirá pagarés o documentos denominados en moneda extranjera, cuando curren disposiciones o consumos efectuados dentro del territorio nacional.

ANCOMER" conforme a los términos y condiciones de las ofertas y promociones que los ESTABLECIMIENTOS" y/o "BANCOMER" dirijan a "EL CLIENTE", excepto las promociones Visa, drá fragmentar y diferir el cargo en la cuenta corriente de éste último por la compra de bienes y servicios objeto de esas ofertas o promociones, o bien por las disposiciones de activo, dividiendo el importe de cada una de las disposiciones hasta en el número de meses que se establezca en la oferta o promocion y efectuando en los periodos mensuales o ICLOS" que correspondan, el cargo parcial de la suma que resulte de dividir el importe de las disposiciones de que se trate entre el número de meses del plazo del diferimiento que se exija, hasta realizar el cargo total correspondiente a dichas disposiciones.

AS PARTES" convienen que "EL CLIENTE" podrá tener acceso a los esquemas de pagos e "BANCOMER" tiene o tendrá implementados para "LOS CLIENTES" que deseen adquirir inas para realizar pagos fijos, los cuales deberán ser solicitados por "EL CLIENTE" en los ESTABLECIMIENTOS". Por ejemplo, "EL CLIENTE" podrá tener acceso al esquema de 10 (10) pagos mensuales fijos, asumiendo un pago único del 15%, calculado sobre el valor al (del)os bienes), que será cargado en la cuenta del crédito y reflejado en su estado de enta correspondiente. Este esquema de pagos no aplica cuando "EL CLIENTE" tenga el plan pagos quincenales.

"BANCOMER" en coordinación con los "ESTABLECIMIENTOS", en cualquier tiempo podrá rocer a "EL CLIENTE" promociones o programas de beneficios con motivo del uso de la "TARJETA" o por cualquier otro concepto, para la obtención de descuentos, cupones, tasa de arés preferenciales, reducción de comisiones, etc., de acuerdo a los términos y condiciones e establezca "BANCOMER" en su momento. "BANCOMER" no asumirá responsabilidad racterísticas de los bienes o servicios que se adquieren en los "ESTABLECIMIENTOS" con otro de las promociones o programas de beneficios antes señalados. Consecuentemente, atiquer derecho que llegare a asistir a "EL CLIENTE" por los conceptos citados, deberá carse valer directamente con los referidos "ESTABLECIMIENTOS", liberando "EL CLIENTE" de este momento a "BANCOMER" de cualquier responsabilidad por este concepto.

I. EL EXTRANJERO. Los consumos que se realicen en el extranjero mediante el uso de las "TARJETAS", se registrarán por las siguientes estipulaciones:

Los consumos que "EL CLIENTE" realice fuera del territorio nacional se documentarán en la moneda extranjera que corresponda, las cuales podrán convertirse a dólares de los Estados Unidos de América o bien directamente a moneda nacional.

La conversión se realizará en la fecha en que "BANCOMER" o las "INSTITUCIONES EMISORAS" reciban de los "ESTABLECIMIENTOS" los pagarés o documentos que amparen los consumos realizados.

El importe de los documentos que amparen los consumos realizados en moneda extranjera será pagado por "BANCOMER" a los "ESTABLECIMIENTOS" a su presentación con dólares de los Estados Unidos de América.

Los pagos efectuados a los "ESTABLECIMIENTOS" serán correspondidos con un cargo en moneda nacional a la cuenta de "EL CLIENTE", en el entendido de que el tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del peso en relación con

el día de presentación de los documentos de cobro respectivos, de conformidad con lo establecido en las Disposiciones Aplicables a la Determinación del Tipo de Cambio para Solventar Obligaciones Denominadas en Moneda Extranjera Pagaderas en la República Mexicana".

OCTAVA. OBLIGACIONES DE PAGO A CARGO DE "EL CLIENTE" Y "LOS AUTORIZADOS", "EL CLIENTE" y "LOS AUTORIZADOS" para disponer del crédito se obligan solidariamente a pagar a "BANCOMER" sin necesidad de requerimiento previo, en cualquiera de sus oficinas o lugares por éste autorizados que estén situados en el territorio de la República Mexicana y/o en los "ESTABLECIMIENTOS", los cargos que se hagan a la cuenta de "EL CLIENTE" por las disposiciones realizadas en términos de la cláusula relativa a las "FORMAS DE DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO" contenida en el presente contrato y además por lo siguiente, sin que "BANCOMER" pueda cobrar algo distinto por los conceptos que se enuncian a continuación:

1. El importe de los pagarés o cualesquiera otros documentos que "EL CLIENTE" o "LOS AUTORIZADOS" hubieren utilizado o suscrito ya sea mediante firma autógrafa o mediante firma electrónica, para documentar la disposición del crédito por la adquisición de bienes o la utilización de servicios en los "ESTABLECIMIENTOS", o para documentar las disposiciones en efectivo realizadas en los propios "ESTABLECIMIENTOS", en la forma y mediante los procedimientos que "BANCOMER" y los "ESTABLECIMIENTOS" determinen.
2. El importe de los intereses ordinarios y moratorios que en su caso se causen de conformidad con lo pactado en el presente contrato.
3. Los cargos que procedan por concepto de impuestos a cargo de "EL CLIENTE" y que deriven del presente contrato conforme a las leyes aplicables.
4. Los conceptos de las comisiones y gastos que se relacionan a continuación, mismos que no incluyen el impuesto al valor agregado que deba trasladarse a "EL CLIENTE" conforme a la legislación fiscal aplicable:
 - a) Cuota grupal exigible en el pago mínimo, la cual aplica para los esquemas tradicional y Visa en cuanto se haya activado la "TARJETA" conforme la cláusula tercera de este instrumento.
 - b) Cuota anual exigible al momento de realizar la primer compra, la cual aplica en cuanto se haya activado la "TARJETA" conforme la cláusula tercera de este instrumento. Dicha cuota quedará comprendida total o parcialmente en el pago mínimo, sin exceder del pago de \$100, \$150 o \$200, según corresponda la "TARJETA".
 - c) Cuota anual por cada tarjeta adicional exigible en el pago mínimo al momento de realizar la primer compra, aplicable para los esquemas tradicional y Visa.
 - d) Cuota anual por cada tarjeta adicional exigible al momento del realizar la primer compra. Dicha cuota quedará comprendida total o parcialmente en el pago mínimo, sin exceder del pago de \$100, \$150 o \$200, según corresponda la "TARJETA".
 - e) Comisión por cada cheque devuelto a cargo de otros bancos que no hayan sido pagados, cuando los mismos hayan sido entregados por "EL CLIENTE" a "BANCOMER" para pago de las disposiciones. La comisión se cobra sobre el importe del cheque devuelto.
 - f) Por gastos de cobranza que se originen por cada incumplimiento de "EL CLIENTE" en el pago oportuno de las obligaciones pactadas en este contrato.

Para efectos del presente contrato se entiende como acciones de cobranza, todas aquellas acciones y procesos que queden registrados en el sistema utilizado por "BANCOMER", las de búsqueda de información adicional, las realizadas por terceros contratados por "BANCOMER" y por las que se haga llegar a "EL CLIENTE" una gestión de cobro.
- g) Una comisión por mora cada vez que "EL CLIENTE" realice el pago de la amortización parcial mensual (pago mínimo) después de la fecha límite de pago.
- h) Una comisión por cada reposición de cada "TARJETA", en caso de pérdida o extravío o deterioro del mismo o cambio de producto, ya sea de "EL CLIENTE" o de "LOS AUTORIZADOS", exigible en el pago mínimo o en forma diferida dentro del pago quincenal o mensual por reposición del plástico ("TARJETA"), según el esquema de que se trate.
- i) Una comisión por cada uso de "CAJEROS AUTOMÁTICOS" de la red de "BANCOMER" u otros equipos o sistemas automatizados, ya sea por cada consulta de saldo o por cada retiro de efectivo.
- j) Una comisión por cada uso de "CAJEROS AUTOMÁTICOS" que no sean de la red de "BANCOMER", si éstos están ubicados en territorio nacional, ya sea por cada consulta de saldo o por cada retiro de efectivo. En los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" ubicados en territorio extranjero una comisión por cada consulta de saldo y una

y 4/8. Se omiten las páginas 5, 6, 7 y 8 del contrato, debido a que no tienen relevancia con el estudio

festivos, cualquier día en el cual las oficinas principales de las instituciones de crédito del país en la Ciudad de México, Distrito Federal, estén abiertas al público para la realización de operaciones bancarias.

Para el caso de que en cualquiera de cada uno de los "CICLOS" en que se devengarán los intereses no se llegare a contar con la determinación por parte de Banco de México de la tasa "TIE", se aplicará al presente contrato la tasa de interés que sustituya a dicha tasa "TIE" y que así lo haya dado a conocer el propio Banco de México, aplicándose como margen los mismos puntos porcentuales señalados para la tasa "TIE", mismos que están señalados anteriormente y el mismo sistema para su cálculo.

En caso de que el Banco de México no dé a conocer tasa de intereses sustituta de la tasa "TIE", se aplicará al crédito, como tasa sustituta la última tasa "CETES" (según se define más adelante) más 80 puntos porcentuales.

Para los efectos del presente contrato, Tasa CETES significa la última tasa anual de interés de rendimiento equivalente a la de descuento, de los Certificados de la Tesorería de la Federación a plazo de 28 días o, en caso de caer en día inhábil el término de dicho plazo, de 26, 27 ó 29 días, en colocación primaria que semanalmente dé a conocer el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante avisos en los periódicos de mayor circulación en el país, siendo aplicable al presente Crédito la última tasa "CETES" que se haya dado a conocer en la fecha de corte del último "CICLO".

En caso de que no se publique ninguna de las tasas anteriormente señaladas, "LAS PARTES" están de acuerdo en celebrar un convenio modificatorio al presente contrato, que tenga por propósito establecer la tasa de interés aplicable al mismo. Lo anterior, dentro de un plazo que no podrá ser superior a un plazo de 20 (veinte) días naturales, a la fecha en que "BANCOMER" le notifique a "EL CLIENTE" de dicha circunstancia. Durante el mencionado plazo regirá la última tasa de interés aplicada.

Será causa de vencimiento anticipado del presente contrato, el que "LAS PARTES" no lleguen a un acuerdo respecto a la tasa sustituta aplicable dentro del plazo arriba pactado, caso en el cual "EL CLIENTE" deberá pagar a "BANCOMER" el saldo insoluto del Crédito y sus demás accesorios, en la fecha del citado vencimiento, toda vez que en caso contrario el saldo insoluto devengará intereses moratorios conforme a lo pactado en este instrumento, tomando como base la última tasa ordinaria aplicable al presente Crédito.

- c) Intereses moratorios. En caso de que "EL CLIENTE" no pague puntualmente alguna cantidad que deba cubrir en favor de "BANCOMER" conforme al presente contrato, exceptuando intereses, dicha cantidad devengará intereses moratorios desde la fecha de su vencimiento hasta que se pague totalmente. Tales intereses se devengarán diariamente y se pagarán a la vista, conforme a una tasa anual de interés moratorio del 120% (CIENTO VEINTE POR CIENTO). El interés moratorio mensual no será en ningún caso menor a \$100.00.

Dichos intereses moratorios aplican también de manera adicional a los pagos de \$100.00, \$150.00 o \$200.00 cuando aplique este esquema desde el momento que "EL CLIENTE" no pague puntualmente.

- d) Fechas de acreditamiento de los pagos. Los pagos que realicen "EL CLIENTE" y "LOS AUTORIZADOS" se acreditarán de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la siguiente manera:

- l) Una comisión por cada copia del estado de cuenta solicitada por "EL CLIENTE", sin perjuicio de lo establecido en la cláusula décima de este contrato.
- m) Una comisión por cada consulta de saldo solicitada por "EL CLIENTE", por medios distintos a los "CAJEROS AUTOMÁTICOS".
- n) Una comisión por cada servicio adicional proporcionado a "EL CLIENTE" que no esté incluido en los incisos anteriores.

Transcurrida la vigencia anual de este contrato "BANCOMER" podrá modificar las anteriores cuotas de comisiones y gastos, sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas vigésima primera y trigésima tercera de este instrumento. "EL CLIENTE" acepta expresamente que se entenderá que otorga su consentimiento a las nuevas cuotas que "BANCOMER" le notifique, si no manifiestare expresamente su objeción dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha de notificación.

"EL CLIENTE" manifiesta que previamente a la celebración del presente contrato "BANCOMER" le dio a conocer los montos de las comisiones por cada concepto referidos en los párrafos que anteceden.

Cuando existan modificaciones a los importes de las comisiones y sus conceptos antes descritos "BANCOMER" informará a "EL CLIENTE", con 30 días naturales de anticipación a la fecha de su aplicación, en el respectivo estado de cuenta los nuevos importes y conceptos.

"EL CLIENTE" instruye expresa e irrevocablemente a "BANCOMER" para que por su cuenta y orden, cuando deba realizar pagos por concepto de capital, intereses, comisiones o cualquier otro concepto que se origine con motivo de este contrato, pague el adeudo mediante cargos que realice la cuenta de depósito bancario de dinero en pesos moneda nacional, a la vista que para tal efecto señale "EL CLIENTE", sin necesidad de emitir títulos de crédito, abonando el importe respectivo al adeudo del crédito.

"EL CLIENTE" se obliga a mantener la provisión de fondos suficientes en la cuenta aludida en el párrafo anterior.

NOVENA. AMORTIZACIONES DEL CREDITO. "EL CLIENTE" y "LOS AUTORIZADOS" se obligan a restituir a "BANCOMER" el saldo insoluto a su cargo, en reembolso parcial o total de las disposiciones del crédito, conforme a las siguientes condiciones:

1. El saldo deudor en la cuenta corriente, en la fecha de corte del último período mensual o quincenal (en lo sucesivo denominado como "CICLO"), estará compuesto por la suma de:
 - a) El saldo deudor al inicio del último "CICLO" consignado en el estado de cuenta como "SALDO ANTERIOR", más las compras y disposiciones en efectivo, menos los pagos efectuados durante el último "CICLO" del saldo deudor que hubiere a la fecha de corte del "CICLO" anterior al último "CICLO";
 - b) Los intereses ordinarios, comisiones y gastos causados hasta la fecha de corte del último "CICLO"; y
 - c) El importe del impuesto al valor agregado que cause el monto total de los intereses, comisiones y gastos generados hasta la fecha de corte del último "CICLO".

El saldo deudor del último "CICLO" se consignará en el estado de cuenta mensual (en lo sucesivo "SALDO NUEVO").

Por período mensual se entenderá el comprendido entre cada fecha de corte de aproximadamente un mes natural prevista en los estados de cuenta, por lo que "BANCOMER" podrá sugerir a "EL CLIENTE" los importes y fechas a pagar antes de la fecha de corte, sin que esta sugerencia implique una obligación y que sustituya la fecha de pago obligatoria señalada en el estado de cuenta.

Por período quincenal se entenderá el comprendido de los días 10 de cada mes al día 23 del mismo mes y/o de los días 24 de cada mes al día 9 del mes siguiente. Tales períodos sólo operarán tratándose de las "TARJETAS" identificadas como 100, 150 y 200 según se establece en la carátula de este clausulado.

"LAS PARTES" convienen que cualquier pago que "EL CLIENTE" no realice, derivado de una promoción o de un esquema de pagos fijos "BANCOMER" incorporará el saldo insoluto de cada una de las promociones o esquemas de pagos que incurran en impago al saldo general de la cuenta corriente para generar un solo saldo, aplicando la tasa de interés que corresponda a dicha cuenta corriente y seguir pagando bajo el esquema de pagos mínimos normales o bien el saldo total.

2. En caso de que "EL CLIENTE" o "LOS AUTORIZADOS" paguen a "BANCOMER" el importe total del saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere a la fecha de corte del último "CICLO", dentro del mismo "CICLO" o hasta la fecha límite de pago señalada en el estado de cuenta mensual respectivo, "BANCOMER" no hará a "EL CLIENTE" cargo alguno por concepto de intereses, con excepción de los intereses que se causen por disposiciones en efectivo, mismos que se calcularán con base en el saldo diario promedio de disposiciones, desde la fecha de aplicación de la

que "EL CLIENTE" no realice el pago mínimo establecido en los términos que se estipulan en este contrato, "BANCOMER" podrá realizar de inmediato el cargo en la cuenta corriente por el importe del saldo de las disposiciones realizadas por "EL CLIENTE" que no haya sido cargado, por haber sido las mismas fragmentadas y diferido su cargo.

- g) Prelación de pagos. Los pagos que realice "EL CLIENTE" serán aplicados en el siguiente orden: primero al saldo vencido y segundo al saldo vigente. Se entiende por saldo vencido, en este orden, los impuestos, intereses, comisiones y capital derivados de las disposiciones del crédito y no cubiertos en tiempo; y por saldo vigente, en este orden, los impuestos, intereses, comisiones y capital derivados de las disposiciones del crédito, que se encuentren en vigor.

La prelación de pagos mencionada en el párrafo anterior, será modificada cuando "EL CLIENTE" tenga una promoción, lo cual no aplica para pagos quincenales. Cuando "EL CLIENTE" efectúe pagos superiores al pago mínimo se aplicará al saldo que, en su caso, mantenga por las promociones.

- h) Saldo a favor. En caso que la "TARJETA" registre saldo a favor, éste generará rendimientos a una tasa de interés anual de hasta el 0.25% (CERO PUNTO VEINTICINCO POR CIENTO) los cuales se calcularán dividiendo la tasa anual de interés aplicable entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los intereses.

DECIMA. ESTADOS DE CUENTA. En caso de existir algún saldo o movimiento en la cuenta del crédito, "BANCOMER" enviará mensualmente a "EL CLIENTE" un estado de cuenta que contendrá, en su caso, la siguiente información:

- a) Nombre de "EL CLIENTE".
- b) El número de cuenta de la "TARJETA".
- c) La fecha de corte.
- d) La fecha límite de pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil, el pago podrá realizarse el siguiente "DÍA HABIL".
- e) El número de días del "CICLO".
- f) El pago mínimo.
- g) El detalle de los cargos incluyendo los nombres de los "ESTABLECIMIENTOS", la fecha de cargo y el monto de la transacción, correspondientes a cada "TARJETA".
- h) Las tasas de interés expresadas en términos anuales simples.
- i) Los intereses generados, el concepto y el monto de las comisiones cargadas.
- j) Los pagos efectuados.
- k) El promedio de saldos diarios.
- l) Los saldos a la fecha de corte.
- m) El monto de crédito disponible.
- n) En su caso, el saldo a favor y la tasa de interés aplicable.
- o) El Costo Anual Total.
- p) En caso de que "EL CLIENTE" decida liquidar únicamente el monto correspondiente al pago mínimo mensual requerido por "BANCOMER", del tiempo o número de meses que tardaría en cubrir el saldo total de la deuda, bajo el supuesto de que "EL CLIENTE" no efectúe consumos o compras adicionales.
- q) La indicación del monto de los pagos periódicos requeridos para liquidar el saldo total de la deuda en un plazo de 12 meses, bajo el supuesto de que "EL CLIENTE" no efectúe consumos o compras adicionales.

Tratándose de ventas a plazo, deberá proporcionarse al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de la mensualidad que corresponda y al importe de dicha mensualidad.

que se causen según los términos y condiciones de las promociones especiales de "BANCOMER" y/o los "ESTABLECIMIENTOS" que "EL CLIENTE" haya aceptado. Los intereses por disposiciones efectuadas mediante compras que se realicen bajo promociones especiales se calcularán con base en el saldo promedio promocional o en el saldo insoluto promocional, según la promoción de que se trata.

3. "EL CLIENTE" deberá hacer el pago dentro de los 20 u 8 días naturales siguientes a la fecha de corte de su "TARJETA", dependiendo del producto que contrate, en el entendido de que cuando la fecha de pago, corresponda a un día inhábil bancario el pago podrá realizarse el "DÍA HABIL" siguiente, según se define más adelante.
4. En caso de que "EL CLIENTE" y "LOS AUTORIZADOS" no paguen el importe total del saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere a la fecha de corte del último "CICLO", a más tardar en la fecha límite de pago indicada en el estado de cuenta correspondiente a dicho período mensual ("CICLO"), "EL CLIENTE" se obliga a:
 - a) Pago mínimo. Amortizar parcialmente el "SALDO NUEVO" del último "CICLO" liquidando el pago como pago mínimo se señale en el estado de cuenta mensual correspondiente a más tardar en la fecha límite de pago y liquidando en estos mismos términos el saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere en la fecha de corte de los "CICLOS" subsiguientes hasta la liquidación total del saldo deudor a su cargo.

El pago mínimo se determina multiplicando hasta el 25% como máximo del saldo deudor existente a la fecha de corte del último "CICLO", dependiendo del comportamiento crediticio de cada "CLIENTE". Dicho pago mínimo no incluirá el pago mensual correspondiente a las promociones especiales realizadas por "BANCOMER" y/o los "ESTABLECIMIENTOS", según los términos y condiciones en que éstas hubiesen sido hechas, por lo que en este caso el pago mínimo acumulado podrá ser por un porcentaje mayor al antes convenido. El pago mínimo también podrá ser hasta por la cantidad de \$100.00, \$150.00 o \$200.00 según que se establece en la carátula de este clausulado. "BANCOMER" se reserva el derecho de aumentar o disminuir dicho pago mínimo de acuerdo con el comportamiento crediticio, previo análisis de crédito que realice "BANCOMER".

El pago mínimo es un porcentaje que se integra por el saldo revolving derivado de las compras, disposiciones, comisiones, intereses y el Impuesto al Valor Agregado más el saldo vencido, como se define más adelante, en caso de existir.

No obstante lo estipulado en el párrafo anterior, el pago mínimo que deberá realizar "EL CLIENTE" no será menor a \$50.00 (CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) ó igual al importe correspondiente al "SALDO NUEVO", cuando este fuere menor a dicha cantidad o a la cantidad de \$100.00, \$150.00 o \$200.00 según que se establece en la carátula de este clausulado.

- b) Intereses ordinarios. Pagar intereses ordinarios sobre el saldo deudor, los que se determinarán sumando hasta 75 (SETENTA Y CINCO) puntos porcentuales que le corresponda al producto determinado (Pago Fijo, Sugerido, Quincenal, Pago Fijo Quincenal, Tradicional o Visa), a la tasa de referencia, que se define más adelante, publicada a la fecha de corte del último "CICLO".

Tratándose de plan de pagos fijos mensuales, quincenales o semanales derivado exclusivamente de promociones, la tasa anual de interés correspondiente, se determinará sumando hasta 70 (SETENTA) puntos porcentuales a la tasa de referencia que se indica a continuación, misma que se le dará a conocer a "EL CLIENTE".

Los intereses se calcularán multiplicando el promedio de saldos diarios por la tasa anualizada de interés aplicable, por el número de los días naturales que integren el "CICLO" correspondiente. La tasa resultante se dividirá entre 360 (TRESCIENTOS SESENTA) y el producto será la cantidad que por concepto de intereses debe pagar "EL CLIENTE" a "BANCOMER" en cada "CICLO".

"BANCOMER" no exigirá el pago de los intereses por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.

Previamente a la celebración del presente contrato, "BANCOMER" le hizo del conocimiento el contenido del presente instrumento y de los demás documentos a suscribir, los cargos, las comisiones o gastos que se generen por la celebración del mismo y, en su caso, los descuentos o bonificaciones a que tenga derecho, cuando sea el caso, así como el Costo Anual Total, en adelante "CAT", correspondiente al presente crédito.

Para fines informativos y de comparación exclusivamente, "BANCOMER" manifiesta que el "CAT" para la presente operación de crédito es desde 46.57% hasta 92.61%.

La tasa de referencia será la "TASA DE INTERES INTERBANCARIA DE EQUILIBRIO" (en lo sucesivo "TIE") a plazo de 28 días, o en caso de caer en día inhábil el término de dicho plazo será de 26, 27 ó 29 días, determinada por el Banco de México y publicada en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de corte del último "CICLO".

Anexo 30. Estado de Cuenta de BBVA, afiliado a Walmart.

MEXICO

609080

CB WN

LORENA GUERRERO ORTIZ

CENTRO

58000 MORELIA MIC

0706 074 10 080509 000 WM

No. de Tarjeta **4555 0216 9579 8261**

Fecha Limite de Pago	Pago Mínimo
29/06/09	\$ 150.00

Pago Mínimo que se desglosa en:	
Capital	\$ 150.00
Intereses	\$ 0.00
Comisiones	\$ 0.00

Estimado cliente: recuerde que al mantener su crédito al corriente usted podrá seguir gozando de las promociones y beneficios de su Tarjeta Wal Mart

ARJETAS WAL-MART PAGINA 1 / 2

édito Disponible \$	2,494.00	Saldo Inicial del Periodo	+\$	0.00	Saldo Vencido	\$	0.00
límite de Crédito		Pagos:	-\$	0.00	Pago para NO generar Intereses: \$ 506.00		
moneda Nacional \$	3,000.00	Capital	\$	0.00			
Monto de Cargos		Intereses	\$	0.00			
objetados	\$	Comisiones	\$	0.00			
Fecha de Corte	07/06/09	Otros Abonos	-\$	0.00	Capital	\$	506.00
Saldo a Favor	0.00	Disposiciones en Efectivo	+\$	0.00	Intereses	\$	0.00
Tasa de Interés		Compras	+\$	505.83	Comisiones	\$	0.00
Saldo a Favor	0.25%	Comisiones	+\$	0.00	Evite largas filas, realice su pago en la línea de cajas de cualquier tienda Wal Mart		
		Otros Cargos	+\$	0.00			
		IVA	+\$	0.00			
		Intereses	+\$	0.00			
		Monto base sobre el cual se generaron los Intereses Ordinarios	\$	0.00			
		Intereses Moratorios (sin IVA)	+\$	0.00			
		Monto base sobre el cual se generaron los Intereses Moratorios	\$	0.00			
		Saldo al Corte	=\$	505.83			

Compras, Disposiciones y Otros Cargos

FECHA	CONCEPTO	IMPORTE
30/05	WAL MART MORELIA MORELIA MICH MX 30-05 / 4555464PSPJ5HX3A	\$ 505.83

PARA CUBRIR EN 12 MESES LA DEUDA DE SU TARJETA Y DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ACTUALES DE SU CRÉDITO, PODRÁ HACER PAGOS MENSUALES DE *\$ 42.15, CONSIDERANDO QUE NO SE REALICEN CONSUMOS Ó CARGOS ADICIONALES. *ESTE MONTO O DEBERÁ CONSIDERARSE EN CASO DE QUE SEA INFERIOR AL PAGO MÍNIMO, ASÍ MANTENDRÁ SU CRÉDITO AL CORRIENTE.

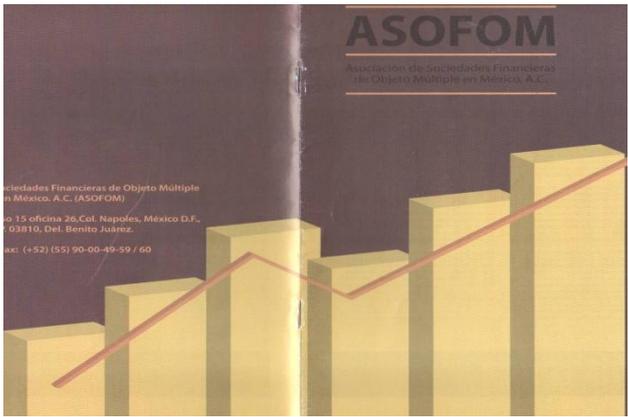
SI USTED DECIDE ESTAR CUBRIENDO ÚNICAMENTE EL PAGO MÍNIMO, TARDARÁ 4 MESES EN CUBRIR SU DEUDA, SIEMPRE Y CUANDO NO SE REALICEN CONSUMOS Ó CARGOS ADICIONALES DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ACTUALES DE SU CRÉDITO.

AT GENERAL DE LA TARJETA
 AT 99.40%, CALCULADO SOBRE LA BASE DE: MONTO: \$ 10000.00, PLAZO: 36 MESES, TASA: TIIIE+62 PUNTOS PORCENTUALES. PARA FINES INFORMATIVOS Y DE COMPARACIÓN EXCLUSIVAMENTE. FECHA DE CALCULO: 19 DE 01 DE 2009.

Para mayor información respecto a su Tarjeta de Crédito Wal Mart, puede comunicarse al 5080 1009 en el Distrito Federal, o al 01800 112 4372 en el interior de la República.

Tasa Mensual Ordinaria	Tasa Anual Ordinaria	Tasa Anual Moratoria	Saldo Promedio Diario	Días Transcurridos en el Ciclo	Periodo
5.615 %	67.380 %	0.00 %	0.00	31	Del 08/05/09 al 07/06/09

Anexo 31. Tríptico de la ASOFOM.



ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

Beneficios de ser Asociado

La ASOFOM por ella tiene diversos programas en beneficio de cada uno de sus integrantes entre los más importantes se tienen:

- Plataforma Tecnológica.** Se cuenta con una plataforma tecnológica para el registro de los contratos, el manejo de la cartera y la contabilidad entre otros aspectos.
- Fondo de Garantías Líquidas.** Se constituye un fideicomiso de garantías líquidas, donde cada ASOFOM que se adhiera puede obtener un certificado de garantía que se usará para obtener el financiamiento.
- Capacitación.** Se ofrecen recursos de capacitación para otros directivos y servidores de cada ASOFOM se ha establecido una norma, conjuntamente con la SEP, que permite evaluar, medir y certificar a los oficiales de crédito de las ASOFOM.
- Participación de Eventos.** Los integrantes de la ASOFOM participan en diversos eventos, ferias y exposiciones como en la expo-SAVE.
- Convenio con Círculo de Crédito.** Se otorgan beneficios como carta membresía en el círculo de consultas y homologación en consultas de expedientes de acreditación por los afiliados a la ASOFOM.
- Control de Adhesión.** De acuerdo a los últimos normos de la CONDUSEF, la ASOFOM cuenta a un banco de Adhesión que elabora los contratos de adhesión crediticia, los cuales, están a disposición de sus asociados.
- Centro de Negocios.** Cuenta con un centro de negocios en el BFC de la Ciudad de México, con equipo de red, salas de juntas, apoyo administrativo y técnico.

ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

Benefits of being Associate

The ASOFOM therefore has various programmes for the benefit of each of its members among the most important are:

- Technology Platform.** It has a technology platform for recording contracts, the portfolio management and accounting among others.
- Guarantees Liquid Fund.** It was a fideicomiso of liquid guarantees where each ASOFOM that adheres can obtain a certificate that serves as collateral to obtain funding.
- Training.** They are given training resources for senior managers and servers each ASOFOM has developed a standard, in conjunction with the SEP, which will train, evaluate and certify the official credit of ASOFOM.
- Participation of Events.** The members of the ASOFOM participates in several events, fairs and exhibitions in the expo-SAVE.
- Credit Agreement with Circle.** It will get benefits such as lower tariffs in the collection of consultations and business in consultations records accredited by affiliates ASOFOM using.
- Contracts of Adhesion.** According to the latest standards of CONDUSEF ASOFOM contract to a law firm that draw up contracts for possible accession, which are available to its partners.
- Business Center.** It has a business centre in the WTC of Mexico City, with network equipment, meeting rooms, secretarial support and technical support.

ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

LA ASOCIACIÓN DE SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE EN MÉXICO, AC (ASOFOM)

MISION

"Facilitar el Acceso al Financiamiento Justo y Oportuno en México"

OBJETIVOS

- Apoyar a aquellas sociedades que se hayan constituido o puedan operar como ASOFOM
- Proporcionar bienes e instrumentos y promover los intereses comunes de sus Asociados.
- Promover la interrelación entre sus miembros.
- Emplear y supervisar la aplicación de recursos de autogestión.

TAMANO

Al mes de junio de 2008 la Asociación cuenta con 78 ASOFOM integrantes y tiene un total de ingresos a casi 25 ASOFOM más. Con lo cual es la Asociación de Instituciones Financieras más grande de México en número de integrantes.

IMPACTO NACIONAL

En diciembre de 2007, los integrantes de la ASOFOM colocaron 400 millones de pesos con 46 mil acreditados, al cierre de junio de 2008 se tienen colocado 3,000 mil millones en 80 mil acreditados y se espera cerrar el año 2008 con 7,000 mil millones de pesos y atender 200 mil clientes. Para 2009 se espera llegar a colocar 50,000 mil millones.

ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

THE ASSOCIATION OF SOCIETIES FINANCIERS OF MULTIPLE OBJECT IN MEXICO, AC (ASOFOM)

MISION

"To facilitate the Access to the Right and Opportune Financing in Mexico"

OBJECTIVES

- To group to those societies that have constituted themselves or can operate like ASOFOM
- To represent as opposed to authorities and the third common interests of its Associate.
- To promote the interrelation between its members.
- To employ and to supervise the application of self-regulation norms

SIZE

To the month of 2008 July the Association counts on 78 integral ASOFOM and it has more in fact of affiliates to almost 25 ASOFOM more which is the Association of Financial Institutions greater of Mexico in number of members.

NATIONAL IMPACT

To December of 2007, the members of the ASOFOM placed 400 million weights with credited 46 thousands, to the closing of June of 2008 they use had placed 3,000 billion in credited 80 thousands and it is hoped to close year 2008 with 7,000 billion weights and to take care of 200 thousand clients. For 2009 it is considered to get to place 50 thousand clients.

ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

LA SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO MÚLTIPLE (SOFO)

EL NUEVO BRAZO FINANCIERO EN MÉXICO

La regulación actual para algunos intermediarios (Sofos, Acreditadoras y Factoring) que permite su vigencia en 7 años, incide en su actuación a productos y sectores y no permite aprovechar las ventajas de haber hecho un correcto análisis crediticio de un cliente. Al mismo tiempo, los clientes del crédito tienen que acudir y hacer trámites ante varias instituciones para que se les atienda todas sus necesidades de financiamiento.

El Congreso de la LX Legislatura tuvo a bien atender las bases jurídicas apropiadas para que, por una parte, la oferta de créditos tenga condiciones accesibles y por la otra, los colaboradores dinámicos frente a la confianza de los socios.

El crédito al crédito es un elemento crucial en el desarrollo del país al ser el factor determinante en la inversión. Para ello existe un grupo de intermediarios financieros no bancarios que juegan un papel fundamental en el proceso de intermediación financiera en México para cubrir necesidades que los bancos no han atendido y que por sus altos estándares de rigor de calificación hacen más de una década. Estos intermediarios financieros reconocidos por los otros intermediarios financieros y regulados del sistema financiero mexicano son las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFO).

ASOFOM
Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple en México, A.C.

THE FINANCIAL SOCIETY OF MULTIPLE OBJECT (SOFO)

THE NEW FINANCIAL ARM IN MEXICO

The present regulation for some intermediaries (Sofos, Accreditors and Factoring) that loses its use in 7 years, boars its performance to products or sectors and do not allow to take advantage of energies to have made an extensive analysis credit of a client. At the same time, the clients of the credit must go and make proceedings before several institutions on that she takes care of all its necessities to them of financing.

The Congress of the LX legislature had to good to by the the appropriate legal foundations so that, on the one hand, the supply of credits has accessible conditions and, by the other, the indebted potential have the confidence to ask for them.

The access on the credit is a crucial element in the development from the country to the being the determining factor in the investment. For it, a group of nonbanking financial intermediaries exist who play a role fundamental in the process of financial intermediation in Mexico to cover markets that the banks have not taken care of and that by their operative costs let cover more applications than one decade. These Financial Intermediation recognized by law as financial and integral organizations of the Mexican financial system are the Financial Societies of Objeto Múltiple (SOFO).

Anexo 32. Reporte de Buró de Crédito.

DATOS GENERALES

DOMICILIO(S) REPORTADO(S)

Calle y Número	Colonia	Del / Mpio	Ciudad	Estado	C.P.	Teléfono

DOMICILIO(S) DE EMPLEO(S) REGISTRADO(S)

Compañía	Puesto	Salario	Calle y Número	Colonia	Del / Mpio	Ciudad	Estado	C.P.	Teléfono

MENSAJES No hay mensajes.

RESUMEN DE CRÉDITOS

CRÉDITOS BANCARIOS

Nº	Actualizado	Saldo actual	TARJETA DE CRÉDITO	Forma de Pago	Comportamiento
1.	JUL - 08	0	TARJETA DE CRÉDITO	01-CUENTA AL CORRIENTE	CERRADO
2.	MAY - 08	0	TARJETA DE CRÉDITO	00-CUENTA MUY RECIENTE PARA SER INFORMADA	ACTIVO

CRÉDITOS NO BANCARIOS

Nº	Actualizado	Saldo actual	ARRENDAMIENTO	Forma de Pago	Comportamiento
1.	SEP - 08	55,159	ARRENDAMIENTO	01-CUENTA AL CORRIENTE	ACTIVO
2.	ABR - 08	0	COMPRA DE AUTOMÓVIL	01-CUENTA AL CORRIENTE	CERRADO

INFORMACIÓN SOBRE EL COMPORTAMIENTO

El comportamiento de cada una de sus cuentas, tanto activas como cerradas, se traduce en un icono en el extremo derecho de cada sección, este icono 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 90 DIAS / DEUDA SIN RECUPERAR

Los créditos mostrados en el resumen se explican con mayor detalle en la siguiente página de este reporte.

Aquí están registrados los tres últimos domicilios particulares que el solicitante ha reportado en diversos establecimientos.

Aquí están registrados los tres últimos domicilios y nombres de los centros de trabajo que ha reportado.

DETALLE DE CRÉDITOS / Todas las cantidades del reporte están expresadas en pesos

CRÉDITOS BANCARIOS

Otorgante / No. de Cuenta / Tipo de Crédito / Cuenta / Responsabilidad	Apertura	Último Pago	Cierre	Moneda	Límite de Crédito	Crédito Máximo	Saldo Actual	Monto**	Monto a Pagar	Histórico de Pagos Clave de Observación																																																				
1. BANAMEX TC L-006 TARJETA DE CRÉDITO REVOLVENTE INDIVIDUAL	MAR-03	JUL-08	SEP-08	MN	79,000	20,583	0	0	0	<table border="1"> <tr><td>Mes</td><td>E</td><td>F</td><td>M</td><td>A</td><td>M</td><td>J</td><td>J</td><td>A</td><td>S</td><td>O</td><td>N</td><td>D</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2007</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2006</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> </table>	Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2008	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2006	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																		
2008	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2006	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2. BANCA AFIRME TARJETA DE CRÉDITO REVOLVENTE INDIVIDUAL	MAY-08			MN	1	0	0	0	0	<table border="1"> <tr><td>Mes</td><td>E</td><td>F</td><td>M</td><td>A</td><td>M</td><td>J</td><td>J</td><td>A</td><td>S</td><td>O</td><td>N</td><td>D</td></tr> <tr><td>2008</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2007</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2006</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2008													2007													2006												
Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																		
2008																																																														
2007																																																														
2006																																																														

CRÉDITOS NO BANCARIOS

Otorgante / No. de Cuenta / Tipo de Crédito / Cuenta / Responsabilidad	Apertura	Último Pago	Cierre	Moneda	Límite de Crédito	Crédito Máximo	Saldo Actual	Monto**	Monto a Pagar	Histórico de Pagos Clave de Observación																																																				
1. AFIRMEARREND ARRENDAMIENTO PAGOS FLOJOS INDIVIDUAL	AGO-06	SEP-08		MN		93,904	55,159	0	2,608	<table border="1"> <tr><td>Mes</td><td>E</td><td>F</td><td>M</td><td>A</td><td>M</td><td>J</td><td>J</td><td>A</td><td>S</td><td>O</td><td>N</td><td>D</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2007</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2006</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2006												
Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																		
2008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2006																																																														
2. NR F MEXICO COMPRA DE AUTOMÓVIL PAGOS FLOJOS INDIVIDUAL	JUN-06	ABR-08	JUN-08	MN		12,813	0	0	0	<table border="1"> <tr><td>Mes</td><td>E</td><td>F</td><td>M</td><td>A</td><td>M</td><td>J</td><td>J</td><td>A</td><td>S</td><td>O</td><td>N</td><td>D</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2007</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2006</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2006												
Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																		
2008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																		
2006																																																														

DECLARATIVA DEL CONSUMIDOR

DETALLE DE CONSULTAS

Institución	Fecha	Teléfono	Dirección
UEBC	05-NOV-2008		
MASTERCARD	23-AGO-2008	1226 4037	ISABEL LA CATOLICA NO 40 PISO 5 MEXICO DF 6000
BANAMEX	11-FEB-2008	1226 4037	ISABEL LA CATOLICA NO 40 PISO 5 MEXICO DF 6000
BBVA BANCOMER	06-FEB-2008		
BBVA BANCOMER	06-OCT-2007		
BBVA BANCOMER	25-SEP-2007		
TELCEL	27-JUN-2007	5525813700	LAGO ALBERTO 366 ANAHUAC MEXICO D.F. 11320
BANAMEX	23-NOV-2006	1226 4037	ISABEL LA CATOLICA NO 40 PISO 5 MEXICO DF 6000

*Reposición: Reporte de crédito actualizado enviado a los otorgantes que lo consultaron en los últimos 6 meses, como parte de la respuesta a su reclamación.
 **Monto: Puede tener las siguientes interpretaciones:
 1) Saldo vencido (Monto no pagado en la fecha límite de pago)
 2) Monto de la cuota otorgada (Con clave de observación LC y solo es informativo)
 3) Saldo vencido al momento de la venta de cartera (Con clave de observación CV y solo es informativo)

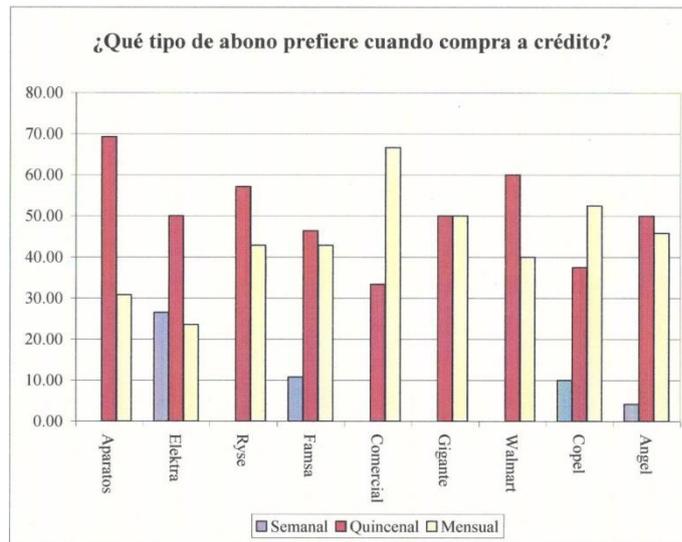
Relación histórica de todos los consultantes al historial crediticio de la persona.

Para obtener información sobre el domicilio de adquirentes o administradoras de cartera en aquellos casos de créditos vendidos o cedidos a un tercero con el que no tenga o haya tenido relación, ponemos a su disposición los siguientes canales:
 -Internet: www.burodecredito.com.mx
 -Teléfono en la Ciudad de México: 5449 4954
 -Del Interior Lada sin costo: 01 800 640 7920

En caso de no estar de acuerdo con la información contenida en su Reporte de Crédito Especial, usted tiene derecho a presentar una reclamación ante Buró de Crédito. Asimismo, podrá solicitar cualquier aclaración ante los otorgantes de crédito con los cuales mantenga relación.

Este documento constituye un Reporte de Crédito Especial emitido en términos de la ley para regular las Sociedades de Información Crediticia (La "Ley"). Este Reporte de Crédito Especial contiene información reservada para la persona respecto de la cual se emite, y no debe utilizarse ni su contenido revelarse a Entidades Financieras o Empresas Comerciales de las previstas en la Ley. Queda prohibido el uso de este reporte de Crédito Especial para la toma de decisiones de crédito, en general, para cualquier fin distinto de los señalados en el capítulo IV del Título Segundo de la Ley.

Anexo 33. Gráfica ¿Qué tipo de abono prefiere cuando compra a crédito? Despacho Luviano Frutis y Asociados S.C. Análisis de Mercado sobre Mueblerías. 2001.



Anexo 34. Cálculo de la TIR y VNA.

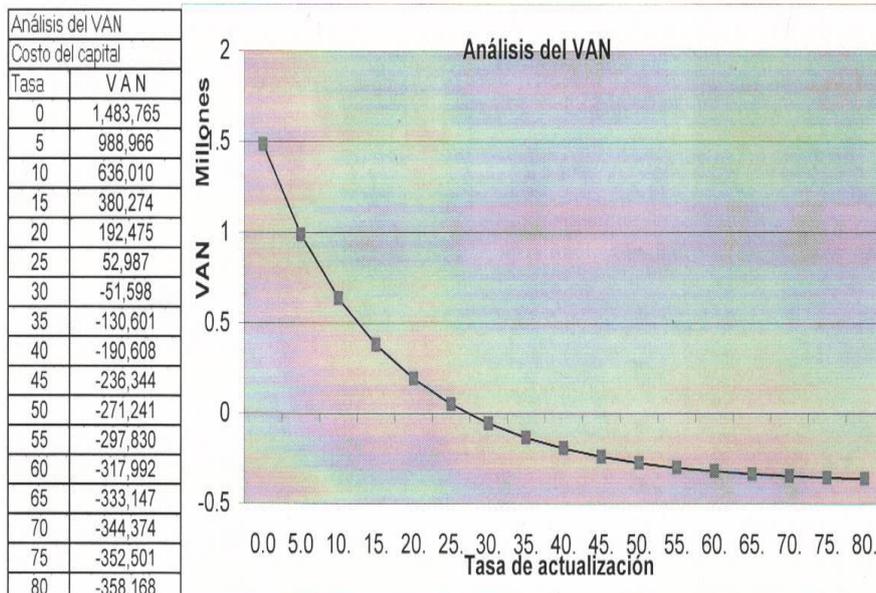
Flujos Netos de Efectivo y Tasa de Rentabilidad Financiera

Año	Inversión	Utilidad neta	Deprec y amort	Pago de créd	F. N.E
0	-\$ 1,072,071				-\$ 1,072,071
1		\$ 327,892	\$ 11,816	\$ -	\$ 339,708
2		\$ 327,892	\$ 11,816	\$ -	\$ 339,708
3		\$ 327,892	\$ 11,816	\$ -	\$ 339,708
4		\$ 327,892	\$ 11,816	\$ -	\$ 339,708
5		\$ 327,892	\$ 11,816	\$ -	\$ 339,708
6	\$ 857,295				\$ 857,295

TASA DE RENTABILIDAD FINANCIERA (T.I.R) = **27.36%**

VALOR ACTUAL NETO (VAN) = **\$192,475**

Rendimiento mínimo aceptable para calcular el Valor Actual Neto = **20.00%**



Determinación de la inversión necesaria y cronograma de aplicaciones.

Tipo de inversión	Año	SOCIOS	BANCOS	GOBIERNO FEDERAL	GOBIERNO ESTATAL	OTRAS INVERSIONES	TOTAL
Fija		\$ 1,087,500	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,087,500
Terrenos		\$ 600,000					\$ 600,000
Construcciones		\$ 300,000					\$ 300,000
Compra de edificios		\$ -					\$ -
Maquinaria y equipos		\$ -					\$ -
Subestación eléctrica		\$ -					\$ -
Mobiliario y eq. de oficina		\$ 17,500					\$ 17,500
Sistemas de cómputo		\$ 30,000					\$ 30,000
Transporte área administr		\$ 140,000					\$ 140,000
Transporte área producción		\$ -					\$ -
Otros equipos		\$ -					\$ -
Otras instalaciones		\$ -					\$ -
Adquisiciones varias		\$ -					\$ -
Otras inversiones		\$ -					\$ -
Diferida		\$ 30,350	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 30,350
Gastos de organización		\$ 15,000					\$ 15,000
Contratos varios		\$ 7,000					\$ 7,000
Permisos varios		\$ 1,350					\$ 1,350
Capacitación preoperativa		\$ -					\$ -
Pruebas y arranque operat		\$ -					\$ -
Fletes de maquinaria y eq		\$ -					\$ -
Instalación de maquinarias		\$ -					\$ -
Trámites aduanales		\$ -					\$ -
Estudios y proyectos		\$ -					\$ -
Patentes		\$ 6,000					\$ 6,000
Franquicias		\$ -					\$ -
Intereses preoperativos		\$ -					\$ -
Publicidad preoperativa		\$ 1,000					\$ 1,000
Otros gastos preoperativos		\$ -					\$ -
Circulante							\$ -45,779
Capital de trabajo		\$ 45,779					\$ 45,779
Suma		\$ 1,117,850	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,072,071
INVERSIÓN TOTAL		\$ 1,163,629	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,072,071

	BANCOS	GOBIERNO FEDERAL	GOBIERNO ESTATAL	OTRAS INVERSIONES
Tasa de interes del Crédito Refaccionario	0%	0%	0%	0%
Tasa de interes del Crédito de Avío	0%	0%	0%	0%
Periodo	0	0	0	0
Año 1	0	0	0	0
Año 2	0	0	0	0
Año 3	0	0	0	0
Año 4	0	0	0	0
Año 5	0	0	0	0
† si es prestamo 0 si es aportacion	0	0	0	0

PRESUPUESTOS DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

Presupuesto de ingresos del negocio.

Año	Productos	Unidades/año	Precio unitario	Ingresos/año
1	Cobros Factoraje	12	\$91,666.66	\$ 1,100,000
	Cobros Nuevos	12	\$ 300,000.00	\$ 3,600,000
				\$ -
				\$ -
				\$ -
	OTROS INGRESOS DEL NEGOCIO			\$ -
	Total de ingresos			\$ 4,700,000
2	Cobros Factoraje	12	\$91,666.66	\$ 1,100,000
	Cobros Nuevos	12	\$ 300,000.00	\$ 3,600,000
				\$ -
				\$ -
				\$ -
	OTROS INGRESOS DEL NEGOCIO			\$ -
	Total de ingresos			\$ 4,700,000
3	Cobros Factoraje	12	\$91,666.66	\$ 1,100,000
	Cobros Nuevos	12	\$ 300,000.00	\$ 3,600,000
				\$ -
				\$ -
				\$ -
	OTROS INGRESOS DEL NEGOCIO			\$ -
	Total de ingresos			\$ 4,700,000
4	Cobros Factoraje	12	\$91,666.66	\$ 1,100,000
	Cobros Nuevos	12	\$ 300,000.00	\$ 3,600,000
				\$ -
				\$ -
				\$ -
	OTROS INGRESOS DEL NEGOCIO			\$ -
	Total de ingresos			\$ 4,700,000
5	Cobros Factoraje	12	\$91,666.66	\$ 1,100,000
	Cobros Nuevos	12	\$ 300,000.00	\$ 3,600,000
				\$ -
				\$ -
				\$ -
	OTROS INGRESOS DEL NEGOCIO			\$ -
	Total de ingresos			\$ 4,700,000

Balance General

BALANCE GENERAL	1	2	3	4	5
ACTIVO TOTAL	\$ 1,399,963	\$ 1,727,855	\$ 2,055,746	\$ 2,383,638	\$ 2,711,530
Activo Circulante	\$ 293,929	\$ 633,637	\$ 973,346	\$ 1,313,054	\$ 1,652,762
Caja	\$ 293,929	\$ 633,637	\$ 973,346	\$ 1,313,054	\$ 1,652,762
Inventarios					
Activo Fijo	\$ 1,077,201	\$ 1,066,902	\$ 1,056,603	\$ 1,046,305	\$ 1,036,006
Terrenos	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000
Construcciones	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000
Compra de edificios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Maquinaria y equipos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subestación eléctrica	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mobiliario y eq. de oficina	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500	\$ 17,500
Sistemas de cómputo	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000
Transporte área administr	\$ 140,000	\$ 140,000	\$ 140,000	\$ 140,000	\$ 140,000
Transporte área producción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otros equipos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otras instalaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Adquisiciones varias	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otras inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciaciones	\$ 10,299	\$ 20,598	\$ 30,897	\$ 41,195	\$ 51,494
Activo Diferido	28,833	27,315	25,798	24,280	22,763
Gastos de organización	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000
Contratos varios	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000
Permisos varios	\$ 1,350	\$ 1,350	\$ 1,350	\$ 1,350	\$ 1,350
Capacitación preoperativa	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pruebas y arranque operat	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Fletes de maquinaria y eq.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Instalación de maquinarias	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Trámites aduanales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Estudios y proyectos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Patentes	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000
Franquicias	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Intereses preoperativos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Publicidad preoperativa	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000
Otros gastos preoperativos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Amortizaciones	\$ 1,518	\$ 3,035	\$ 4,553	\$ 6,070	\$ 7,588
PASIVO TOTAL	-	-	-	-	-
Pasivo a Largo Plazo	-	-	-	-	-
Bancos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gobierno Federal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gobierno Estatal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otras Fuentes de Financiamiento	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CAPITAL CONTABLE	1,491,521	1,819,413	2,147,304	2,475,196	2,803,088
Patrimonio	\$ 1,163,629	\$ 1,163,629	\$ 1,163,629	\$ 1,163,629	\$ 1,163,629
Resultado de Ejercicios Anteriores		\$ 327,892	\$ 655,784	\$ 983,675	\$ 1,311,567
Utilidad del Ejercicio	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892
DIFERENCIA	(91,558)	(91,558)	(91,558)	(91,558)	(91,558)

Estado de Origen y Aplicación de los Recursos

Año	0	1	2	3	4	5	Liquidación
FUENTES	\$ 1,117,850	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 857,295
Socios	\$ 1,117,850	\$ -					\$ 857,295
Bancos							
Crédito Refaccionario	\$ -						
Crédito de Avío	x	\$ -					
Gobierno Federal	\$ -	\$ -					
Gobierno Estatal	\$ -	\$ -					
Otros Socios	\$ -	\$ -					
Utilidad Neta	x	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	
Depreciaciones y amortizaciones	x	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816	
Reinversión del año anterior	x	x	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
USOS	\$ 1,117,850	\$ 45,779	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversión Fija	\$ 1,087,500						
Inversión Diferida	\$ 30,350						
Pago de crédito Refaccionario		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Pago a préstamo de gobierno Federal		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Pago a préstamo de gobierno Estatal		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Pago a préstamo Otras Fuentes de In.		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Pago del capital de trabajo		\$ 45,779					\$ -
Retorno de inv. Circul. a socios							
SALDO	\$ -	\$ 293,929	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 339,708	\$ 857,295
Reinversión del próximo año	x	\$ -					
Reserva legal	x	\$ 16,395	\$ 16,395	\$ 16,395	\$ 16,395	\$ 16,395	
DIVIDENDO A SOCIOS		\$ 277,535	\$ 323,314	\$ 323,314	\$ 323,314	\$ 323,314	\$ 857,295

Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias.

Descripción	Año				
	1	2	3	4	5
Ingresos	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000
Costos de producción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Materias primas y materiales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Material de empaque	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mano de obra	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Refacciones y mantenimiento	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otros requerimientos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciaciones y amortizaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad de operación	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000	\$ 4,700,000
Gastos de administración	\$ 4,162,472	\$ 4,162,472	\$ 4,162,472	\$ 4,162,472	\$ 4,162,472
Sueldos	\$ 340,548	\$ 340,548	\$ 340,548	\$ 340,548	\$ 340,548
Gastos generales	\$ 9,088	\$ 9,088	\$ 9,088	\$ 9,088	\$ 9,088
Gastos de ventas	\$ 3,801,020	\$ 3,801,020	\$ 3,801,020	\$ 3,801,020	\$ 3,801,020
Depreciaciones y amortizaciones	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816	\$ 11,816
Gastos financieros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad antes de impuestos	\$ 537,528	\$ 537,528	\$ 537,528	\$ 537,528	\$ 537,528
Impuesto sobre la Renta	\$ 155,883	\$ 155,883	\$ 155,883	\$ 155,883	\$ 155,883
Reparto de utilidades a trab. (10 %)	\$ 53,753	\$ 53,753	\$ 53,753	\$ 53,753	\$ 53,753
UTILIDAD NETA	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892	\$ 327,892
PE EN VENTAS	\$ 1,889,726	\$ 1,889,726	\$ 1,889,726	\$ 1,889,726	\$ 1,889,726
PE EN %	40%	40%	40%	40%	40%

NOTAS: 1. Los gastos financieros del primer año incluyen los intereses de los créditos de avío y refaccionario
 2. Indique el porcentaje del Impuesto sobre la Renta en la siguiente celda

Cuadro Auxiliar para calcular el valor de "liquidación " de la empresa al inicio del 6º año

Tipo de inversión	Valor de adquisición	Vida útil	Número de años deprec.	Liquidación
Terrenos	\$ 600,000	X	X	\$ 600,000
Construcciones	\$ 300,000	33	5	\$ 254,545
Compra de edificios	\$ -	33	5	\$ -
Maquinaria y equipos	\$ -	10	5	\$ -
Subestación eléctrica	\$ -	10	5	\$ -
Mobiliario y equipo de oficina	\$ 17,500	10	5	\$ 8,750
Sistemas de cómputo	\$ 30,000	3	5	-\$ 20,000
Transporte área administrativa	\$ 140,000	4	4	\$ 14,000
Transporte área producción	\$ -	4	4	\$ -
Otros equipos	\$ -	10	5	\$ -
Otras instalaciones	\$ -	10	5	\$ -
Total	\$ 1,087,500			\$ 857,295

Indicar la unidad de tiempo a considerar:

Semana	52
Quincena	26
Mes	12

 →

Determinación del capital de trabajo

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Descripción												
% de ventas al mes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ingresos	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667	391,667
Costos de producción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materias primas y materiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Material de empaque y embal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mano de obra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Refacciones y mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros requerimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastos de administración	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888
Sueldos	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379	28,379
Gastos generales	757	757	757	757	757	757	757	757	757	757	757	757
Gastos de ventas	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752	316,752
Caja chica												
Total de costos y gastos	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888	345,888
Saldo	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779	45,779
Flujo acumulado	45,779	91,557	137,336	183,115	228,893	274,672	320,451	366,229	412,008	457,787	503,565	549,344

El capital de trabajo es igual a la mayor cantidad negativa que aparece en el flujo acumulado.

DINERO

Martes, 30 de junio de 2009 **50**

CRÉDITO LA FALTA DE FONDEO ES EL MOTIVO

El 70% de Sofomes no operan en el país

AHORA SOCIEDADES FINANCIERAS PASAN TIEMPOS DIFÍCILES DEBIDO A LA CRISIS

NOTIMEX

México, DF.- Más de 70 por ciento de las nuevas Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes) no opera en el país, ya que no han logrado abrir fuentes de fondeo y financiamiento, informó la Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas (AMFE).

El presidente del organismo, Mario Sandoval Chávez, expuso que las Sofomes no han encontrado líneas de fondeo por desconocimiento de la actividad o por la reducción de la demanda, debido a la situación de crisis financiera nacional e internacional.

De 1994 a 2006 se crearon 73 Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles), es decir, seis por año.

Mientras que de 2006 a 2009 se abrieron mil 81 Sofomes que fueron las nuevas entidades dedicadas a apoyar el otorgamiento de crédito y que no están reguladas, que representan 2.39 instituciones por día, pero de éstas sólo opera 30 por ciento.

Del total de Sofomes, 100 son brazos financieros de grandes compañías, otras 100 provienen del sector regulado como son Sofoles transformadas, arrendadoras, factorajes o bancos que pasaron líneas de negocio, y 881 son independientes que presentan los problemas descritos.



DEBIDO A LA CRISIS ECONÓMICA LA ACTIVIDAD DE LAS SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO LIMITADO ESTÁ MERMADA

Ante este panorama, Sandoval Chávez negó que exista un riesgo sistémico en el sector por el incremento que ha registrado la cartera vencida de las Sofoles hipotecarias.

Al igual que todos los sectores productivos "enfrentamos una crisis financiera y económica nacional e internacional, pero tenemos la capacidad suficiente para controlar la problemática de pagos vencidos generados por el sobreendeudamiento de las familias y la pérdida de empleo, entre otros factores" argumentó.

De acuerdo con un comunicado, el directivo dijo que al analizar la cartera vencida de las Sofoles y Sofomes, sobresale que dos empresas grandes del sector hipotecario impactan con su problemática a las cifras promedio de morosidad de toda la industria crediticia.

Los cuatro grandes grupos de las Sofoles y Sofomes presentan un promedio total de cartera vencida de 6.91 por ciento, y de manera particular el hipotecario con 12 por ciento, el de microfinanzas con 8.81, el empresarial con 0.92 por ciento.

"Si descontáramos el nivel de cartera vencida de esas dos grandes empresas, esos índices se reducirían notablemente, ya que representan 60 por ciento de las hipotecarias", insistió.

Incluso, dijo que en el sector existen empresas sanas como Hipotecaria Su Casa, Hipotecaria Nacional, Hipotecaria Patrimonio, Crédito Inmobiliario Hipotecaria Vértice, Fincasa ING Hipotecaria, Hipotecaria Total, Condesa Financiera, In-