



Señalan expertos

Reforma que prohíbe la emisión de tarjetas no solicitadas, mejoraría las prácticas en el sector financiero

Uno de los factores que originan los problemas de la colocación de tarjetas de crédito no solicitadas son las metas agresivas que se imponen a los equipos comerciales.

● Estos cambios obligarían a bancos, comercios y entidades no bancarias a revisar procesos operativos y esquemas de incentivos

Sebastián Estrada
sebastián.estrada@eleconomista.mx

La Cámara de Diputados aprobó una reforma a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para eliminar cargos no solicitados, exigir mayor transparencia en los costos y simplificar la cancelación de tarjetas de crédito y débito.

Especialistas consideran que estos cambios obligarían a bancos, comercios y entidades no bancarias a revisar procesos operativos, como cuidar el otorgamiento de crédito y esquemas de incentivos, además de reforzar la protección al usuario.

Carlos Marmolejo, director ejecutivo la Sofipo Finsus, sostiene que la reforma responde a necesidades claras del mercado y ayudaría a corregir prácticas que han afectado la confianza de los usuarios. Esto ocurre en un contexto en el que la oferta de crédito digital continúa en expansión. De acuerdo con datos recientes del Banco de México, el crédito bancario creció 4.4% anual real en septiembre a un saldo de 7.10 billones de pesos.

“Ha aumentado de manera significativa el ofrecimiento de tarjetas de crédito, muchas de ellas de manera digital, esta dinámica tiene dos efectos: hay más acceso al crédito, pero también se promueven tarjetas sin un programa de educación financiera, lo que puede derivar en endeudamiento excesivo cuando el crédito se ofrece de manera indiscriminada”, señaló.

Por su parte, Álvaro Vértiz, socio director de la consultora DGA Group, consideró que uno de los factores que originan los problemas de la colocación de tarjetas de crédito no solicitadas son las metas agresivas que se imponen a los equipos comerciales y que se vinculan directamente con esquemas de compensación. El especialista explicó que estas metas pueden conducir a otorgar créditos a personas sin capacidad real de pago.

“Cuando alguien recibe un plástico no solicitado y no lo utiliza, pueden generarse cuotas, anualidades, comisiones que tampoco se pagan, lo que desencadena una cascada de dinero que se debe y termina reflejándose en cartera vencida, en malos números”, mencionó Vértiz.

Por su parte, Marmolejo destacó que esta situación también puede generar desconfianza en el uso del crédito, especialmente cuando la colocación y promoción de productos no se acompaña de educación financiera.

“Regulaciones de este tipo, lejos de cohibir el uso de las tarjetas, ponen un parteaguas para que las personas estén más protegidas y entiendan mejor lo que significa tener un vehículo de crédito, que es necesario, siempre y cuando se sepa usar”, destacó Marmolejo.

Buenas Prácticas

Mientras la reforma avanza en la Cámara de Senadores, Marmolejo señaló que las instituciones digitales serán las primeras en adaptarse a los nuevos

lineamientos, ya que operan con procesos más ágiles para la cancelación de productos.

En contraste, los bancos tradicionales tendrán que rediseñar su operación para asegurar cumplimiento, trazabilidad y tiempos adecuados tanto en sucursales como en los centros de atención telefónica.

“Un botón de cancelación se vuelve relativamente fácil, con la misma agilidad con la que ofrecemos un producto financiero como una tarjeta, también damos a los clientes la posibilidad de cancelarla de manera sencilla. Eso puede resolverse bien para las entidades digitales; habrá retos para las que no lo son”, resaltó el directivo de la Sofipo.

Por otra parte, Vértiz, advirtió que el cumplimiento de la regulación y las políticas internas serán clave para evitar abusos y mantener prácticas sanas en la colocación de productos financieros.

Enfatizó que cualquier institución debe asegurarse de cumplir condiciones mínimas antes de otorgar un producto o prestar un servicio.

“Esto nos regresa al tema de hacer valer la regulación y los procedimientos internos. Para otorgar cualquier producto bancario tiene que haber una serie de condiciones previas. Se está tratando de ajustar y modernizar el sector con un enfoque que me parece adecuado, muy basado en el usuario, en el beneficio del usuario, ya sea individuo o comercio”, mencionó el socio de DGA Group.