



Código de Mejores Prácticas para el Otorgamiento Digital de Créditos

Comité de Mejores Prácticas

Versión 1.0

Índice

1. Introducción	2
2. Agradecimiento:	3
3. Generalidades.....	3
a. Ámbito de aplicación.....	3
b. Interpretación.....	3
c. Definiciones.....	4
d. Modificaciones y revisión	4
e. Vigencia.....	5
f. Sanciones.....	5
4. Mejores prácticas	5
a. Marketing y contenido de páginas web	5
b. Análisis y otorgamiento de Créditos en Línea	6
c. Durante la vida de un Crédito	7
d. Ciberseguridad	8
e. Atención al cliente	8
f. Generales.....	8



Introducción

FinTech México fue creada en 2015 con el propósito de ofrecer a sus socios, asociados y al público en general, un espacio de colaboración abierta para potenciar la innovación utilizando el conocimiento colectivo para mejorar los servicios financieros en México a través de la tecnología.

FinTech México cuenta con seis comités permanentes:

- Regulación
- Seguridad Cibernética y Tecnología
- Mejores Prácticas
- Investigación
- Educación
- Vigilancia

El presente Código de Mejores Prácticas para el Otorgamiento Digital de Créditos (el “Código”) plasma los lineamientos y valores a los que pueden adherirse nuestros asociados que otorgan Crédito a través de plataformas digitales. Consulta la lista completa y actualizada de adherentes en el siguiente www.fintechmexico.org/mejores-practicas/.

Este Código es producto del esfuerzo de nuestro comité de Mejores Prácticas y sienta las bases para el papel de FinTech México como instancia de autorregulación a nivel industria conforme a las mejores prácticas nacionales y regionales fomentando en todo momento el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Los Adherentes son empresas que buscan cuidar su reputación y los intereses de sus clientes respetando en todo momento el marco legal que les es aplicable.

Para más información sobre nosotros, incluyendo una lista actualizada de nuestros miembros e información sobre nuestras membresías, visita www.fintechmexico.org.



Agradecimiento:

FinTech México expresa su agradecimiento a las siguientes empresas por su participación en la elaboración del presente Código en beneficio de nuestro ecosistema financiero:



1. Generalidades

a. Ámbito de aplicación

El presente código resulta aplicable a los socios de FinTech México que participen en la Originación Digital de Créditos y que manifiesten su interés de someterse a su aplicación (los “Adherentes”). Consulta la lista completa y actualizada de adherentes en el siguiente enlace: www.fintechmexico.org/mejores-practicas/

Cada Adherente será responsable del cumplimiento del presente Código por parte de sus empleados (ya sean directos o contratados a través de *outsourcing*), directivos, personal, prestadores de servicios, subsidiarias o afiliadas.

b. Interpretación

FinTech México exhorta a todos los Adherentes a siempre interpretar el contenido de este Código en beneficio de los intereses de los clientes.

En caso de conflicto entre cualquiera de las disposiciones del presente Código y una norma contenida en una ley o reglamento vigente en México, prevalecerá el contenido de esta última.



c. Definiciones

Los siguientes términos tendrán las definiciones que se indican a continuación:

Adherente	Significa cualquier miembro de FinTech México que participe en el Otorgamiento Digital de Créditos y que se encuentre dentro de la lista de Adherentes publicada por FinTech México.
Código	Significa el presente Código de Mejores Prácticas para el Otorgamiento Digital de Créditos.
Comité de Mejores Prácticas	Significa el comité de mejores prácticas de FinTech México.
Consejo Directivo	Significa el Consejo Directivo Nacional de FinTech México
Crédito	Significa un contrato de crédito celebrado conforme a la legislación mexicana vigente.
FinTech México	Significa FinTech ACMX, A.C.
Instituciones de Financiamiento Colectivo	Significa las personas cuyas actividades se encuentren destinadas a poner en contacto a personas del público en general, con el fin de que entre ellas se otorguen Créditos, incluyendo sin limitación a las plataformas de financiamiento colectivo (<i>crowdfunding</i>) y de préstamos entre pares (<i>peer-to-peer</i>).
Otorgamiento Digital de Créditos	Significa la promoción, evaluación, otorgamiento y administración de Créditos realizadas principalmente través de medios digitales (tales como aplicaciones y páginas de internet). Para efectos del presente Código, el Otorgamiento Digital de Créditos no comprende las operaciones realizadas por o a través de Instituciones de Financiamiento Colectivo.

d. Modificaciones y revisión

El presente Código podrá ser revisado en cualquier momento por el Comité de Mejores Prácticas a petición de cualquier interesado. Del mismo modo, el presente Código será revisado y, en su caso, ratificado anualmente por el Comité de Mejores Prácticas.



En cada caso, el Comité de Mejores Prácticas remitirá un informe sobre sus determinaciones al Consejo Directivo a efecto de que éstas sean validadas y, de ser el caso, aplicadas.

e. Vigencia

El presente código entrará en vigor desde su publicación por el Consejo Directivo y permanecerá vigente hasta en tanto sea revocado por el mismo órgano.

f. Sanciones

A instancia del Comité de Mejores Prácticas, el Consejo Directivo será el órgano encargado de revisar las violaciones al presente Código y las sanciones que, en su caso, se impongan serán determinadas por acuerdo del propio Consejo Directivo conforme a lo dispuesto en sus estatutos.

El Consejo Directivo podrá imponer las siguientes sanciones:

- Amonestación
- Suspensión de membresía por un periodo de hasta 6 meses
- Expulsión de la asociación

En cada caso, se escuchará la opinión del Comité de Mejores Prácticas.

2. Mejores prácticas

Los Adherentes se comprometen a respetar y hacer valer las mejores prácticas que se enlistan a continuación.

a. Marketing y contenido de páginas web

No permitir el uso publicidad engañosa.

Divulgar la identidad y estatus legal de cada otorgante de Créditos de manera clara y sencilla.

Utilizar lenguaje claro y fuente legible en todas las comunicaciones que se dirijan a los clientes o clientes potenciales, incluyendo las emitidas a destinatarios indeterminados.

Publicar de manera visible un enlace al presente Código y la indicación de pertenencia a FinTech México.



Siempre divulgar información completa, clara, veraz y transparente sobre las condiciones de los productos financieros que ofrezcan, poniendo especial atención en la clara manifestación de los pagos, tasas de interés, plazo, seguros y gastos a ser asumidos por los acreditados.

Contar con un simulador de Crédito u otros instrumentos que fomenten la comunicación efectiva de las implicaciones de cada Crédito.

Poner a disposición de los Clientes los contratos y demás documentos legales vigentes de los que deriven sus obligaciones y derechos.

b. Análisis y otorgamiento de Créditos en línea

Conocimiento del cliente (KYC)

Solicitar documentos e información que permitan la implementación de políticas de identificación y conocimiento de los clientes que solicitan Créditos, cumpliendo como mínimo y en todo momento con lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Prevención de robo de identidad

Verificar de manera objetiva la identidad de los clientes mediante cualquier sistema o proceso que valide que la identidad del solicitante coincide con la persona que se beneficiará del Crédito.

Depositar los fondos solamente en cuentas a nombre del contratante.

Prevención de fraude.

Evaluar el riesgo de fraude de cada solicitud de Crédito con medios objetivos y veraces, incluyendo análisis propios y/o análisis de terceros especializados en la materia. Esto deberá repetirse en cada solicitud que se considere riesgosa.

Colaborar, en la medida y con los medios permitidos por la legislación aplicable, con los demás Adherentes en la prevención de robo de identidad y fraude.

Denunciar formalmente ante las autoridades competentes todos los fraudes materializados.

Evaluar la capacidad de pago de cada Cliente con la finalidad de minimizar los riesgos del capital y otorgar Créditos que correspondan a dichas capacidades. Esto deberá repetirse en cada solicitud que se considere riesgosa.

Evaluar el perfil de riesgo de cada cliente de manera objetiva y veraz.



Conservar la información de cada cliente en forma digital conforme a la legislación aplicable.

Velar siempre por el principio de la libre voluntad en la contratación de Créditos. Nunca ejercer presión alguna para la contratación de ningún servicio o el incremento de obligaciones por parte de sus clientes.

Si se considera riesgosa, analizar cada solicitud de prórroga o solicitud adicional de un mismo acreditante con la misma profundidad que la solicitud inicial en relación con prevención de robo de identidad, prevención de fraudes, análisis de riesgos, etc.

c. Durante la vida de un Crédito

Abstenerse de hacer cobros adelantados por otorgamiento de Créditos, incluyendo por procesos internos de aprobación, “enganches” y adelantos de cualquier tipo.

Poner a disposición de los clientes los medios y herramientas que les permitan realizar los pagos por montos adeudados de la manera más conveniente posible y abstenerse de obstaculizar el cumplimiento de obligaciones por parte de los clientes.

Recordar al cliente mediante correos, mensajes o llamadas sobre el acercamiento de las fechas límites de pago o vencimientos previo a que se generen intereses o comisiones de cualquier tipo.

Abstenerse de cobrar cualquier comisión no permitida por la legislación aplicable o no contenida en los contratos celebrados con el cliente.

Conducir sus actividades de cobranza y de manejo de cartera vencida con integridad y en respeto de los derechos de los clientes.

Establecer políticas y procedimientos internos que garanticen el respeto al marco legal aplicable y a los derechos de los clientes en relación con Créditos vencidos.

Responsabilizarse en todo momento por las actividades que los despachos de cobranza realicen a petición suya, conforme a la legislación aplicable en la materia.



d. Ciberseguridad

Capturar datos de usuarios de forma segura con protocolos o medios que incrementen la confianza en los sistemas, tales como como SSL o, de preferencia, TLS.

Almacenar y tutelar todos los datos en sistemas con medidas de seguridad para la prevención de accesos no autorizados o fraudulentos y robos de información.

Tomar las medidas razonables y suficientes para evitar que el personal de cualquier Adherente sustraiga cualquier información confidencial con una finalidad diferente a la establecida por los titulares de dichos datos.

Contar con políticas internas suficientes para la atención de incidentes en materia de ciberataques u otros imprevistos.

Capacitar a su personal de tecnologías de la información en cursos, seminarios o *webinars* relacionados a la seguridad de la información al menos una vez al año para estar al tanto de las mejores prácticas internacionales en la materia.

Abstenerse de guardar indefinidamente información personal que no sea estrictamente necesaria para otorgar los servicios que brinden, con el fin de reducir el riesgo de robo de identidad.

e. Atención al cliente

Contar con canales de atención a clientes efectivos y responsivos.

Responder todas las quejas y peticiones razonables de sus clientes dentro de los plazos previstos por la legislación aplicable.

Informar a los clientes acerca de sus derechos de queja ante las autoridades respectivas.

En caso de que una reclamación o queja derive en un reembolso o en la entrega de cualquier monto a un cliente, dichos montos deberán entregarse en los plazos previstos por la legislación aplicable.

f. Generales

Abstenerse en todo momento de realizar prácticas que puedan ser interpretadas como discriminatorias por cualquier motivo no permitido por la ley.



Conducirse con honestidad, integridad y respeto a las buenas prácticas de negocios.

Fomentar la inclusión financiera y el libre acceso a los productos y servicios financieros.

Asegurarse de solamente hacer negocios con otras empresas, prestadores de servicios y proveedores que cumplan con las leyes y se conduzcan con integridad.

Responsabilizarse por la aplicación del presente código por parte de los terceros con los que contraten.

Ser usuarios de Sociedades de Información Crediticia y cumplir con las obligaciones de reporte de bases de datos en tiempo y forma para tener información actualizada del sector o utilizar cualquier sistema similar que permita conocer el comportamiento de pago de los Usuarios.