

Sanas prácticas financieras. Actividades que se apartan del estándar y cómo las detecta CONDUSEF en supervisión.

Hoy la supervisión en materia de sanas prácticas financieras ya no es un tema accesorio. La CONDUSEF ha incrementado de manera relevante sus acciones de supervisión y evaluación. No solo revisa contratos, no solo revisa RECA¹, no solo revisa publicidad; está revisando la experiencia completa del usuario: antes, durante y después de la contratación. Es por ello que están sorprendiendo a muchas instituciones.

Una sana práctica financiera es el estándar mínimo de conducta que se espera de una institución financiera para informar de manera clara y completa, al no engañar ni inducir a error, no imponer condiciones distintas a las ofrecidas, no trasladar responsabilidades propias al usuario, no dificultar el ejercicio de derechos, no ocultar costos o comisiones y no condicionar promociones con requisitos no informados. En términos simples: las sanas prácticas financieras significan actuar con transparencia, equilibrio y responsabilidad en toda la relación contractual.

Algunos ejemplos reales en los que se están generando observaciones son las promociones donde el costo anual total (CAT) no es claro o cambia al momento de contratar, contratos que incluyen cláusulas abiertas del tipo “cualquier otro gasto será cubierto por el cliente”, comisiones que no estaban en la versión inicial ofrecida, falta de consentimiento expreso (no basta con “aceptar al navegar”), dificultar la cancelación de productos, no entregar la carta finiquito oportunamente, no actualizar correctamente información en Sociedades de Información Crediticia, no mostrar el contrato antes de la firma, o no informar correctamente uso de cookies o tratamiento de datos personales.

Y algo muy importante: si la CONDUSEF observa una práctica en un producto, deberán revisarse todos los demás productos. No es una corrección aislada.

El error más común que se está viendo es que muchas instituciones creen que cumplir con el RECA es suficiente, y no lo es. El contrato puede estar registrado, pero la operación diaria puede apartarse de lo contratado. Y ahí es donde surgen las observaciones por prácticas que se alejan de las sanas prácticas financieras.

La supervisión ya no es solo documental, sino que también es operativa y reputacional. El nuevo contexto regulatorio se ve reflejado en aumento en acciones de supervisión, mayor foco en despachos de cobranza, revisión de redes sociales y

¹ Registro de Contratos de Adhesión de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras que operan en el país.

publicidad digital, evaluación del Índice de Atención a Usuarios, mayor atención al consentimiento expreso y un enfoque en inclusión financiera y trato igualitario.

Hoy el estándar regulatorio es claramente más exigente y la supervisión ya no se limita a revisar documentos aislados. La autoridad analiza coherencia, consistencia y congruencia entre lo que la institución ofrece, lo que pacta contractualmente y lo que realmente ejecuta en su operación diaria. La pregunta relevante no es si el contrato está registrado correctamente, sino si la experiencia real del usuario refleja exactamente lo que ese contrato promete.

Cuando existe alineación entre diseño contractual, procesos internos y ejecución operativa, la supervisión se convierte en una validación natural del buen gobierno corporativo. Cuando no existe esa alineación, es momento de ajustar.

El cumplimiento hoy trasciende el enfoque sancionatorio. Es un elemento de gestión estratégica que fortalece la reputación institucional, consolida la confianza del mercado y garantiza sostenibilidad en el largo plazo. Revisar oportunamente es una práctica de administración responsable.

En el entorno actual, la gestión preventiva es siempre la mejor decisión empresarial.