

CENTENARIO

1917 2017

CONSTITUCIÓN POLÍTICA
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Derechos

DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

Elvia Arcelia Quintana Adriano



BIBLIOTECA
CONSTITUCIONAL
INEHRM-IIJ



NUESTROS
DERECHOS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS-UNAM
INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS HISTÓRICOS DE LAS REVOLUCIONES DE MÉXICO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





BIBLIOTECA
CONSTITUCIONAL
INEHRM-IIJ

NUESTROS
DERECHOS

Derechos de los usuarios de la banca

NUESTROS DERECHOS

CENTENARIO

1917  2017

CONSTITUCIÓN POLÍTICA
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



COMITÉ PARA LA CONMEMORACIÓN
DEL CENTENARIO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ENRIQUE PEÑA NIETO

Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

JESÚS ZAMBRANO GRIJALVA

*Presidente de la Cámara de Diputados
del Congreso de la Unión*

ROBERTO GIL ZUARTH

*Presidente de la Cámara de Senadores
del Congreso de la Unión*

LUIS MARÍA AGUILAR MORALES

*Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
y del Consejo de la Judicatura Federal*

REPRESENTANTES

PODER EJECUTIVO FEDERAL

MIGUEL ÁNGEL OSORIO CHONG

Secretario de Gobernación

AURELIO NUÑO MAYER

Secretario de Educación Pública

PODER LEGISLATIVO FEDERAL

DANIEL ORDOÑEZ HERNÁNDEZ

Diputado Federal

ENRIQUE BURGOS GARCÍA

Senador de la República

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

JOSÉ RAMÓN COSSÍO DÍAZ

*Ministro de la Suprema Corte
de Justicia de la Nación*

MANUEL ERNESTO SALOMA VERA

*Magistrado Consejero
de la Judicatura Federal*

PATRICIA GALEANA

Secretaría Técnica

CONSEJO ASESOR

Sonia Alcántara Magos

Sergio García Ramírez

Olga Hernández Espindola

Ricardo Pozas Horcasitas

Rolando Cordera Campos

Javier Garcíadiego

Sergio López Ayllón

Pedro Salazar Ugarte

Héctor Fix-Zamudio

Andrés Garrido del Toral

Aurora Loyo Brambila

Gloria Villegas Moreno



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
Secretario de Educación Pública
Aurelio Nuño Mayer
Subsecretario de Educación Superior
Salvador Jara Guerrero



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS
HISTÓRICOS DE LAS REVOLUCIONES DE MÉXICO
Directora General
Patricia Galeana

Consejo Técnico Consultivo

Fernando Castañeda Sabido	Salvador Rueda Smithers
Luis Jáuregui	Adalberto Santana Hernández
Álvaro Matute	Enrique Semo
Érika Pani	Mercedes de Vega Armijo
Ricardo Pozas Horcasitas	Gloria Villegas Moreno



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

Pedro Salazar Ugarte
Director

Francisco Ibarra Palafox
Secretario Académico

SERIE NUESTROS DERECHOS

COORDINACIÓN EDITORIAL

Raúl Márquez Romero
Secretario Técnico

Wendy Vanesa Rocha Cacho
Jefa del Departamento de Publicaciones

Jaime García Díaz
Cuidado de la edición

José Antonio Bautista Sánchez
Formación en computadora

Jessica Quiterio Padilla
Diseño de interiores

Diana Chagoya González
Diseño de portada

Derechos de los usuarios de la banca

NUESTROS DERECHOS

ELVIA ARCELIA QUINTANA ADRIANO



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS HISTÓRICOS
DE LAS REVOLUCIONES DE MÉXICO
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

KGF1149

Q85

2015 Quintanilla Adriano, Elvia Arcelia

Derechos de los usuarios de la banca./Elvia Arcelia Quintanilla Adriano; presentación, Patricia Galeana – México, D.F. : Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015
93 páginas (Colección Biblioteca Constitucional. Serie Nuestros Derechos)

ISBN de la Colección (obra completa) 978-607-9276-57-7

ISBN de la Serie 978-607-9419-27-1

ISBN 978-607-9419-28-8

1. Derecho bancario-México

I.t.

Primera edición: 2000

Segunda edición: 2001

Tercera edición: 23 de octubre de 2015

DR © 2015. Universidad Nacional Autónoma de México
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

Circuito Maestro Mario de la Cueva s/n
Ciudad de la Investigación en Humanidades
Ciudad Universitaria, 04510 México, D. F.

DR © 2015. INEHRM
Francisco I. Madero, núm. 1, colonia San Ángel
Delegación Álvaro Obregón, 01000 México, D. F.

Impreso y hecho en México

Colección Biblioteca Constitucional 978-607-9276-57-7
Serie Nuestros Derechos 978-607-9419-27-1
Derechos de los usuarios de la banca 978-607-9419-28-8

CONTENIDO

XI	•	Nuestros derechos a través de la historia
	•	Patricia GALEANA
XV	•	Presentación
	•	Pedro SALAZAR UGARTE
XIX	•	Prólogo
	•	Miguel CARBONELL
XXIII	•	Abreviaturas

PRIMERA PARTE

CONCEPTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

3	•	I. Marco conceptual
4	•	II. Marco legal
5	•	III. Rectoría financiera
5	•	1. Banco de México
6	•	2. Secretaría de Hacienda y Crédito Público
7	•	IV. Sistema financiero mexicano
7	•	1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores
11	•	2. Sistema bancario mexicano

SEGUNDA PARTE
EJERCICIO DEL DERECHO

15	•	V. Operaciones pasivas
15	•	1. Depósitos bancarios de dinero a la vista
34	•	2. Contrato de depósito bancario de dinero retirable, previo aviso, en días preestablecidos
39	•	3. Depósitos de ahorro
43	•	4. Tarjetas de crédito
46	•	5. Banca electrónica
48	•	6. Pago con puntos
49	•	7. Pagos en tiendas de autoservicio
49	•	8. Transferencias electrónicas
50	•	VI. Derechos y obligaciones
50	•	1. Derechos y obligaciones de la institución de crédito (banco)
52	•	2. Derechos y obligaciones de los usuarios
55	•	3. Educación financiera
58	•	VII. Instituciones para la defensa de los derechos de los usuarios de la banca
58	•	1. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
64	•	2. Medidas para protección de datos del usuario
66	•	3. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
67	•	VIII. Bibliografía

NUESTROS DERECHOS A TRAVÉS DE LA HISTORIA

La primera Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano proclamó que todos los hombres nacen libres e iguales ante la ley, en la Revolución francesa de 1789. Se exigió al Estado el respeto de todas las libertades y la igualdad jurídica, con la supresión de fueros y privilegios. Antes, los nobles ingleses habían iniciado el proceso de límites a la Monarquía con la Carta Magna de 1215.

Los derechos de los ciudadanos y sus garantías se establecieron desde el *Bill of Rights* de la Revolución inglesa de 1689; la Constitución de Virginia de 1776; las enmiendas o adiciones a la Constitución americana de 1787, y las Constituciones francesas de 1791, 1793 y 1795, así como en todas las Constituciones que se promulgaron a lo largo del siglo XIX.

En México, la Constitución de 1814 estableció los derechos humanos de carácter individual y señaló que “la felicidad del pueblo y de cada uno de los ciudadanos, consiste en el goce de la igualdad, seguridad, propiedad y libertad. La íntegra conservación de estos derechos es el objeto de la institución de los gobiernos y el único fin de las asociaciones políticas”.

El Acta Constitutiva de la Federación de 1824 dispuso que “la nación está obligada a proteger por leyes sabias y justas los derechos del hombre y del ciudadano”, y a lo largo de la Constitución de 1824 se incluyeron diversos derechos fundamentales. Por su parte, la Constitución Federal de 1857 reconoció que “los derechos del hombre son la base y el objeto de las instituciones

sociales. En consecuencia, declara que todas las leyes y todas las autoridades del país deben respetar y sostener las garantías que otorga la presente Constitución”.

Fue en la Constitución mexicana de 1917 donde se estableció por primera vez en el mundo, la obligación del Estado de proteger no sólo los derechos individuales, sino también los derechos sociales de los trabajadores, del campo y de la ciudad.

Después de la Segunda Guerra Mundial, en la Declaración Universal de 1948, se reconocieron no sólo los derechos de los hombres, sino también los de las mujeres como seres humanos. A partir de entonces se han firmado más de cien tratados y convenciones internacionales para el respeto a los derechos humanos de todas las personas.

En nuestro país, en 1990 se creó la Comisión Nacional de Derechos Humanos y en 2011 se hicieron importantes reformas constitucionales en materia de derechos humanos y de amparo,¹ marcando un nuevo paradigma para el respeto y garantía de nuestros derechos.

El artículo 1o. de nuestra Constitución ahora dice a la letra: “En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece”. Asimismo, señala que “las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia”.

Asimismo, la fracción I del artículo 103 señala que los tribunales de la federación resolverán toda controversia que se suscite “por normas generales, actos u omisiones de la autoridad que violen los derechos humanos reconocidos y las garantías otorgadas para su protección por esta Constitución, así como por los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte”.

¹ El 6 y 10 de junio de 2011 se publicaron, respectivamente, en el *Diario Oficial de la Federación*.

En el mismo sentido, en 2013, la Suprema Corte de Justicia de la Nación² reiteró que los tratados internacionales en materia de derechos humanos son equiparables a la Constitución.

Ahora, en el marco de la conmemoración del centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y el Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México de la Secretaría de Educación Pública presentan la actualización de la serie Nuestros Derechos³ con el propósito de contribuir al conocimiento de nuestra carta magna y de las leyes que nos rigen, así como de nuestros derechos y obligaciones.

El *derecho* es el conjunto de normas que regula nuestra convivencia y es el medio para acceder a la justicia. Determina asimismo las funciones del Estado, con el objetivo de lograr el bienestar de la sociedad. La Constitución es la fuente de las normas jurídicas de una sociedad democrática. La cultura de la legalidad garantiza la vigencia del Estado de derecho, esencial para la convivencia social.

Uno de los principales objetivos de la conmemoración del centenario de la Constitución de 1917 es difundir su contenido y concientizar sobre la importancia del cumplimiento de las normas que nos hemos dado, así como reflexionar sobre los mejores mecanismos para hacer efectivos los derechos fundamentales. Conociendo nuestra legislación podremos ejercer mejor nuestros derechos y exigir su observancia.

La serie Nuestros Derechos busca que todos los sectores de la sociedad conozcan tanto los derechos contenidos en la Constitución como en los instrumentos internacionales que nuestro país ha firmado.

A través de los volúmenes que componen la serie Nuestros Derechos el lector podrá conocer la conceptualización del derecho y los derechos que otorga nuestro orden jurídico. Entre ellos se

² Resolución de la contradicción de tesis 293/2011.

³ La primera edición fue coordinada por la doctora Marcia Muñoz de Alba Medrano y publicada por la LXVIII Legislatura de la Cámara de Diputados y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM en el 2000.

encuentran los derechos de las niñas y los niños; las mujeres; las comunidades indígenas; las familias; la comunidad LGTBI (lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex); las personas divorciadas; los inmigrantes; los extranjeros; los trabajadores del campo y de la ciudad; los derechos de propiedad intelectual; los de las personas en reclusión; los detenidos y sujetos a proceso; el derecho al medio ambiente; los derechos de los consumidores, de los arrendatarios, de los usuarios de la banca, de los propietarios y de los creyentes.

Los autores de las obras de la presente serie son destacados especialistas en la rama que abordan. El lector encontrará de forma accesible la explicación de sus derechos de acuerdo con el tema correspondiente, así como los antecedentes y su situación en la legislación nacional e internacional actual. Para identificar cuáles son los procedimientos previstos en la ley y, en su caso, saber ante qué instancias se puede solicitar el asesoramiento necesario para ejercer sus derechos.

Como se establece en el artículo 3o. de la Constitución, la democracia no solamente es una estructura jurídica y un régimen político, sino también “un sistema de vida”.

Patricia GALEANA

*Instituto Nacional de Estudios Históricos
de las Revoluciones de México*

PRESENTACIÓN

La serie Nuestros Derechos nació como una iniciativa desde la academia, en coordinación con las instituciones de representación democrática, para llevar a un público amplio información accesible sobre una cuestión medular: los derechos de los que son titulares las personas en nuestro país. La edición original, como recuerda Miguel Carbonell en el Prólogo que acompaña a los diferentes volúmenes, se remonta al año 2000 cuando, bajo la dirección de Diego Valadés, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIJ-UNAM) se dio a la tarea de coordinar los textos que la componen. Esos trabajos fueron reeditados en 2001 y, ahora, han sido objeto de actualizaciones para esta nueva edición especial que ve la luz en el contexto de los festejos por el centenario de la Constitución de 1917.

Si bien no se trata de un catálogo exhaustivo que abarque la totalidad de derechos de los que somos titulares, la serie ofrece textos sobre derechos emblemáticos y, en cierta medida, poco convencionales. Además lo hace centrando la atención en los titulares de los mismos. Los lectores podrán conocer los derechos de los usuarios de la banca, de los autores, artistas e inventores, de los propietarios o de los consumidores. Pero también, en paralelo, tendrán la posibilidad de conocer derechos de grupos especialmente vulnerables, como es el caso de los migrantes, de las niñas y niños, así como el derecho relativo a la diversidad sexual. Y, en paralelo, si así lo deciden, podrán adentrarse en el abanico de derechos que corresponden a los internos en el sistema penitencia-

rio mexicano, a los creyentes, a los trabajadores en el sistema de salud o a las personas divorciadas.

Así las cosas, se trata de derechos concretos de las personas de a pie. De hecho, como puede observarse, en la serie se ofrece una selección de temas que no pretende brindar una visión abstracta o academicista de los derechos de las personas sino que, por el contrario, se propone evidenciar la dimensión práctica y útil de un tema tan relevante. Por ello los textos se decantan hacia la reconstrucción de los derechos de sujetos concretos y no hacia la reflexión filosófica —sin duda también relevante— sobre lo que son e implican estos bienes jurídicos fundamentales. De esta manera, los libros están destinados a las personas que, en los diferentes roles sociales y circunstancias en los que interactúan con las demás, se convierten en titulares de diversos derechos. Y esas personas somos todos nosotros.

En el origen de la serie descansa una premisa y una preocupación que no han perdido vigencia. La premisa es que los derechos sólo adquieren un sentido y un valor plenos cuando son ejercidos. La preocupación emerge porque muchas personas desconocen cuáles son sus derechos y, por lo mismo, no se encuentran en condiciones de ejercerlos. Así las cosas, el desconocimiento impacta de manera directa en la eficacia de esta agenda estratégica. Y eso compromete el futuro de nuestro país. Si reconocemos que una sociedad civilizada —libre e incluyente— sólo es aquella en la que todas las personas ejercen realmente sus derechos, tenemos que nuestro país está lejos de esa civilidad. Recordemos la distinción propuesta por Avishai Margalit: “...distingo entre una sociedad decente y una civilizada. Una sociedad civilizada es aquella cuyos miembros no se humillan unos a otros, mientras que una sociedad decente es aquella cuyas instituciones no humillan a las personas”.*

Para que esa humillación no se verifique, ni en su dimensión social ni en su dimensión institucional, resulta fundamental que las relaciones de las personas entre sí y las de éstas con el Estado

* Cfr. Margalit, A., *La sociedad decente*, Barcelona, Paidós, 2010, p. 15. Retomo la cita del texto “Sobre decencia, desigualdades y consenso socialdemócrata”, de Rodolfo Vázquez, al que he tenido acceso en versión preliminar.

se ejerzan bajo la lógica de los derechos y no bajo la fuerza de los privilegios. Porque, como ha sostenido Luis Salazar Carrión, sólo así tendremos una sociedad de ciudadanos y no una comunidad de clientelas. Es decir, solamente de esta manera lograremos edificar una sociedad que sea, al mismo tiempo, decente y civilizada.

Esta serie de textos —desde el acotado nicho que corresponde al pensamiento en la construcción de la cultura— quiere incidir en esa dirección. Estamos convencidos de que las dinámicas sociales cambian con el tiempo y sabemos que es posible incidir en la dirección de esas transformaciones. En el Instituto de Investigaciones Jurídicas estamos comprometidos con la agenda de los derechos y, por lo mismo, apostamos por ese parador como horizonte. Ojalá que estos libros sirvan como un medio para sumar aliados para esa causa civilizatoria.

Como adelanté al inicio de estas páginas, esta edición aparece en un momento especial. En febrero de 2017 la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos cumplirá cien años de vigencia, y con ese motivo se han emprendido y se seguirán emprendiendo múltiples iniciativas culturales, políticas y académicas. La finalidad de estos esfuerzos es celebrar al documento constitucional que sentó las bases para la modernización política y social de nuestro país pero, al mismo tiempo, invitar a una reflexión crítica sobre lo que nos falta por hacer. Y nuestro principal pendiente es el de convertir a nuestra sociedad en una verdadera sociedad de derechos. De ahí la relevancia de los textos que usted tiene en sus manos.

La reedición de los trabajos de la serie Nuestros Derechos constituye una de las aportaciones del IIJ-UNAM, en estrecha coordinación con el Comité para la Conmemoración del Centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para el aniversario constitucional. Nuestros esfuerzos conjuntos, en buena medida, han sido posibles por el talento y el profesionalismo de la doctora Patricia Galeana, secretaria técnica de dicho Comité y directora general del Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, a quien expreso mi reconocimiento. Lo mismo vale para su equipo de

trabajo y para los autores de los textos y el personal de la Secretaría Técnica del Instituto de Investigaciones Jurídicas, a cargo de Raúl Márquez, quienes han hecho posible esta publicación. Enhorabuena por el esfuerzo y, sobre todo, por el resultado.

Pedro SALAZAR UGARTE
Director IIJ-UNAM

México, D. F., a 20 de julio de 2015

PRÓLOGO

La Universidad Nacional Autónoma de México tiene tres funciones básicas de acuerdo con lo que señala su Ley Orgánica: ejercer la docencia, realizar investigación y difundir la cultura.

No es exagerado señalar que el libro que el lector tiene entre las manos cumple con esos tres propósitos. Sirve a la docencia en la medida en que perfectamente puede ser utilizado en un salón de clases para formar a futuros abogados o a profesionistas de otras ramas de las ciencias sociales; es un producto de investigación dado el alto nivel de su autor, por su calidad de miembro de uno de los institutos de investigaciones jurídicas más prestigiosos a nivel mundial; y a la vez es un ejercicio de difusión de la cultura, puesto que los temas de derechos humanos representan por sí mismos la expresión del desarrollo cultural y moral de la humanidad entera.

El origen de la serie Nuestros Derechos, de la que el presente texto forma parte, se remonta al año 2000, cuando el doctor Diego Valadés, a la sazón director del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, impulsó su primera edición, que alcanzó en poco tiempo varias reimpresiones. Esta segunda edición surge por el impulso y fecunda creatividad del anterior director del Instituto de Investigaciones Jurídicas, el doctor Héctor Fix-Fierro, quien ha sabido aquilatar como es debido las cosas positivas que se habían hecho en las anteriores administraciones de nuestra institución.

Para esta segunda edición le hemos pedido a los autores que actualicen y pongan al día sus textos, pero siempre respetando la idea original en el sentido de que debía tratarse de textos que no excedieran de una determinada extensión, que fueran lo más claros y

pedagógicos que fuera posible y que tuvieran una cierta vocación “práctica”, en el sentido de que no se incluyeran demasiadas reflexiones teóricas o puramente doctrinales, sino que la exposición de cada autor estuviera dirigida a ofrecer fundamentos aplicados para entender el significado y alcance de nuestros derechos en el mundo real.

Hemos aprovechado esta nueva oportunidad de difusión del pensamiento jurídico para incluir temas novedosos, cuyo desarrollo le fue encargado a jóvenes pero ya muy destacados juristas. El resultado queda desde luego a juicio de los lectores.

La tarea realizada a lo largo de más de 70 años por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM ha permitido ir generando una más sólida —aunque todavía incipiente y sin duda poco robusta— cultura jurídica. Esta colección se propone abonar en esa noble tarea: incidir en el conocimiento y difusión cultural de los derechos que tenemos todas las personas, o bien que tienen las personas que se encuentran en una determinada posición jurídica, derivada de sus relaciones familiares, de su ocupación laboral, de sus preferencias sexuales, de su creatividad, etcétera.

Tienen razón quienes afirman que la forma más impune en que se puede violar un derecho se produce cuando el titular de ese derecho no sabe que lo tiene. Pero también es cierto que el conocimiento de nuestros derechos es un paso indispensable para poder hacerlos efectivos en la práctica.

La escuela, en sus niveles de educación básica y media superior, es un espacio natural de aprendizaje de la cultura jurídica, pero no debemos limitarnos a esa etapa de la vida de las personas. En realidad, sobre nuestros derechos se puede (y se debe) seguir aprendiendo siempre. Es un esfuerzo que debe hacer cada persona y que estamos seguros que valdrá la pena.

Los derechos que tenemos todos conforman la columna vertebral de cualquier sistema democrático y son un excelente indicador del grado de desarrollo de un país. En la medida en que los derechos humanos sean respetados y estén efectivamente garantizados de forma universal, estaremos en posibilidad de elevar de manera muy significativa el nivel de vida de las personas. Una vida que vale la pena vivirse es aquella en la que los derechos más básicos no son violados cotidianamente.

Los derechos humanos nos suministran la posibilidad de alcanzar nuestros planes en la vida, lo que equivale a decir que nos permiten desarrollar toda nuestra potencialidad como seres humanos. En eso consiste la autonomía moral que tenemos las personas, a diferencia de otros seres vivos que habitan sobre la tierra.

Pero además, los derechos humanos le dan contenido al sistema democrático. No es cierto que la democracia se agote o se resuma en los procesos electorales y en las campañas políticas. Las elecciones libres y auténticas son desde luego un requisito de todo sistema democrático, pero no agotan las posibilidades de manifestación de la democracia. Para los seres humanos es tan importante poder votar como tener asegurados el derecho a la salud, a la educación, al medio ambiente, al debido proceso legal, a no ser discriminados o torturados, etcétera. Un gobierno que no respete esos derechos y haga todo lo que esté a su alcance para realizarlos en la práctica no puede llamarse democrático, por más que haya accedido al poder a través de comicios transparentes y competidos.

Por lo tanto, existen muchas y muy buenas razones por las que debemos esforzarnos entre todos para conocer y hacer efectivos nuestros derechos. De esa manera estaremos contribuyendo a elevar la calidad de vida de las personas que habitan en nuestro país y lo haremos también más democrático. En el fondo, de lo que se trata —para decirlo en breve— es de difundir aquello que nos hace mejores personas y que nos permite colectivamente construir sociedades más justas. Vale la pena poner en ello el mayor de nuestros esfuerzos, como lo han hecho todos los autores que han contribuido de manera ejemplar y rigurosa a conformar este nuevo proyecto editorial de la UNAM que ahora ve la luz. Ojalá que se difunda mucho y alcance todos los objetivos que nos propusimos quienes participamos en su creación.

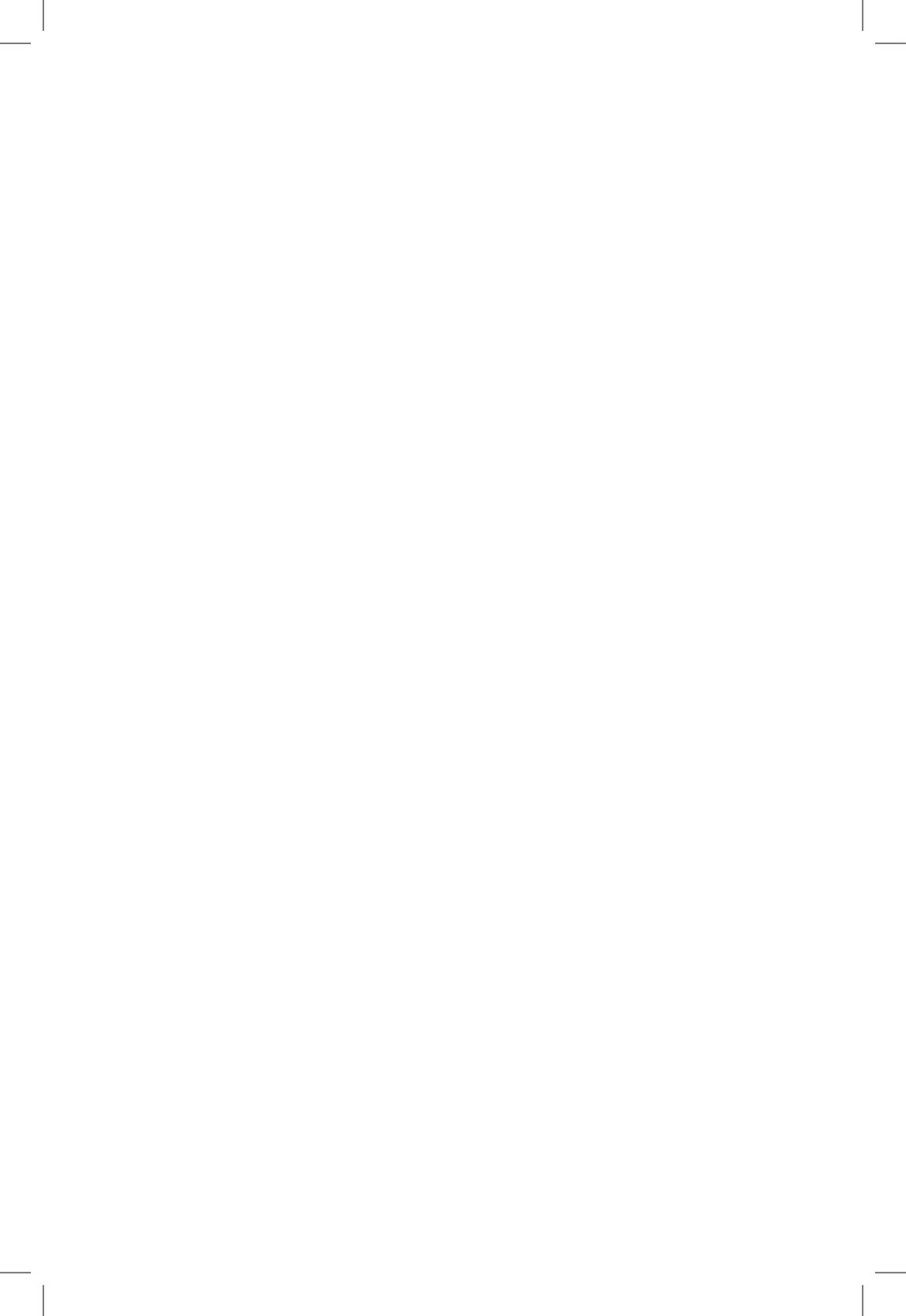
MIGUEL CARBONELL
Coordinador académico de la serie Nuestros Derechos
Investigador en el IIJ-UNAM

Ciudad Universitaria, enero de 2015



ABREVIATURAS

Afores	Administradoras de Fondos para el Retiro.
BM	Banco de México.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
<i>DOF</i>	<i>Diario Oficial de la Federación.</i>
IFAI	Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.
IPAB	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
LFPDPPP	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
NIP	Número de identificación personal.
Reus	Registro Público de Usuarios.
SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
Sofomes	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.
Udis	Unidades de inversión.



PRIMERA PARTE
CONCEPTO DE DERECHOS
DE LOS USUARIOS DE LA BANCA



I. MARCO CONCEPTUAL

Para establecer con precisión ciertos conceptos, nos hemos permitido exponer lo siguiente.

Origen de la palabra banco. Mesa que usaban los cambiantes. Establecimiento público de crédito que se dedica especialmente a fomentar las operaciones comerciales a corto plazo para dar facilidades de pago en transacciones modestas. Banco de crédito: el que se dedica a operaciones generales de crédito comercial. Banco de descuento: el que se dedica al descuento de letras, y demás documentos de crédito y giro. Banco de giro: el que facilita el tráfico de pagos cuando se incrementan operaciones de crédito. Banco de emisión: el que se dedica a emitir billetes de banco mediante autorización especial del gobierno, y para operaciones regulares de banca. Banca: conjunto de bancos.

Instituciones de crédito. Las únicas autorizadas para prestar en México el servicio de banca y crédito. Están clasificadas por la ley en instituciones de banca múltiple (banca comercial) e instituciones de banca de desarrollo.

Servicio de banca y crédito. “Consiste en la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados”.

Derechos. Justo legítimo. Derecho positivo: el establecido por leyes. Derecho mercantil: el que de manera especial regula las relaciones concernientes a las personas y actos de comercio. Derecho bancario: el que regula la constitución, operaciones y actividades de los bancos.

Usuarios. Quien tiene legalmente derecho de usar una cosa con cierta limitación. La persona que contrata o utiliza un producto o servicio financiero (singular o plural).

Institución financiera. Instituciones de crédito y muchas otras que ofrecen un producto o servicio financiero.

II. MARCO LEGAL

Dentro del marco jurídico encontramos a la Ley de Instituciones de Crédito, que regula el servicio de banca y crédito; la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito (bancos); las actividades y operaciones que pueden realizar; el sano y equilibrado desarrollo de los bancos que protege los intereses de los usuarios y da las bases en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del sistema bancario mexicano.

Otras leyes que se aplican son la legislación constitucional; la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Ley Orgánica del Banco de México y su reglamento; Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; la legislación mercantil aplicable, como —entre las relevantes—: la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Código Fiscal de la Federación, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, LFPDPPP, los usos y prácticas bancarias; además, la materia penal aplicable a los delitos financieros.

Además, actualmente se cuenta con la Ley de Protección al Ahorro Bancario (IPAB, 19 de enero de 1999; última reforma, 9 de abril de 2012); con la Ley de Protección y Defensa

al Usuario de Servicios Financieros (Condusef, 18 de enero de 1999; última reforma, 9 de abril de 2012) y la LFPDPPP (IFAI, 5 de julio de 2010).

III. RECTORÍA FINANCIERA

Dentro de las responsabilidades que tiene el presidente de la República (Poder Ejecutivo) cabe la de ejercer la rectoría económica del país, con el único y exclusivo objetivo de conseguir para los mexicanos la justa distribución del ingreso y la riqueza; así como fomentar las fuentes de empleo, entre otras actividades tendentes a lograr el objetivo.

Para lograr el objetivo anterior, actúan dentro del área económica estratégica tanto el sector público como el privado (mixto), y en el área económica prioritaria participan el sector privado y el social. Como eje del desarrollo económico-financiero se encuentra el BM y la SHCP.

1. *Banco de México*

Dentro de los objetivos de este banco, se halla el de proveer de moneda nacional a la economía del país, por eso está a su cargo regular la emisión y circulación de la moneda, la intermediación, los servicios financieros y los sistemas de pagos. Con esta actividad se espera la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda.

Además debe promover el sano desarrollo del sistema financiero, para lo cual funciona como banco de reserva y acreditante de última instancia con todos los bancos (instituciones de crédito); es el tesorero del Gobierno federal; así como su asesor en materia económica y financiera.

El país se relaciona a través del BM con bancos centrales de otros países, con personas morales extranjeras que sean autoridad en materia financiera; así como con el Fondo Monetario Internacional y otros organismos de cooperación financiera internacional que agrupen a bancos centrales.

Organización. Para el buen desempeño de sus funciones, el BM cuenta con la siguiente estructura:

- *Junta de Gobierno.* Es la autoridad máxima dentro del banco y está integrada por cuatro subgobernadores más el gobernador. El secretario y el subsecretario de Hacienda participan exclusivamente con voz, pero no votan en las decisiones.
- *Gobernador.* Lleva la administración y representación legal del BM. Es el encargado de ejecutar las políticas y velar por el buen desempeño de la institución.
- *Direcciones generales.* Tiene diez direcciones generales: la de Estrategias, Riesgos y Sistemas de Pagos; la de Asuntos del Sistema Financiero; la de Estabilidad Financiera; la de Tecnologías de la Información; la Jurídica; la de Investigación Económica; la de Operaciones de Banca Central; la de Administración; la de Emisión, de la que dependen Programación y Distribución de Efectivos, Coordinación y Gestión de Emisión, Informática de Dirección General de Emisión, Desarrollo y Reingeniería de Procesos, y Fábrica de Billetes; y por último, la de Relaciones Institucionales, de la que dependen Dirección de Vinculación Institucional y Dirección de Comunicación.
- *Contraloría.* Ésta depende jerárquicamente del gobernador. A este último reportan la Coordinación de Comunicación Social y una oficina de Relaciones Públicas.
- *Gerencia técnica.* También depende jerárquicamente del gobernador.

2. *Secretaría de Hacienda y Crédito Público*

En cuanto hace a la SHCP —dependencia de la administración pública centralizada cuya actividad está regulada en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal— es la encargada de apoyar al Ejecutivo federal (presidente de la República) en la rectoría financiera del Estado, al planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema financiero nacional; otorgar autorizaciones para establecerse como entidad financiera y revocarlas en su caso; al preparar el proyecto de la Ley de Ingresos y Egresos de la Federación; al emitir la regulación para el sistema financiero e interpretar para efectos administrativos; asimismo, interviene en los delitos financieros; aplica sanciones; resuelve consultas relativas al sector; interviene en los organismos de supervisión del sistema

financiero mexicano, como son el sector bancario, de seguros y fianzas, sector bursátil y de las organizaciones y actividades auxiliares de crédito. Además de muchas otras facultades señaladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública, su reglamento y otras leyes especiales.

En suma, de la SHCP es de quien depende otorgar la autorización para que opere un banco o su revocación; las operaciones que realice; su fusión o adquisición del control de acciones del capital de una entidad financiera por un monto superior al límite que la ley permita; modificar las escrituras constitutivas respectivas; así como autorizar a quienes deban ser sus consejeros y administradores.

IV. SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

El sistema financiero mexicano está integrado por las distintas autoridades en el sistema, como son la SHCP y BM que actúan coordinadamente en la toma de decisiones de política económica-financiera-crediticia; asimismo, la CNBV, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; la Consar; el IPAB y la Condusef.

Además están integradas al sistema financiero los sectores bancario (instituciones de crédito), bursátil, asegurador y afianzador; las organizaciones y actividades auxiliares de crédito y ahorro para el retiro; las instituciones de servicios complementarios en las cuatro grandes áreas: bancos; casas de bolsa; aseguradoras y afianzadoras; así como los grupos financieros bancarios; casas de bolsa y sociedades controladoras. Las otras entidades que participan en el sistema financiero son las filiales de bancos extranjeros y las oficinas de representación financiera.

1. *Comisión Nacional Bancaria y de Valores*

A. *Naturaleza*

Es un órgano desconcentrado de la SHCP que tiene autonomía técnica y facultades ejecutivas; es decir, es una institución

autónoma para llevar a cabo las funciones establecidas en su Ley, pero que no tiene patrimonio propio, sino que depende para el ejercicio de su presupuesto de la SHCP.

Este organismo tiene como propósito supervisar y regular a las entidades financieras en el ámbito de su competencia. Su actividad está encaminada a procurar la estabilidad y el correcto funcionamiento del sistema financiero; así como “mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo” de ese sistema “en protección de los intereses del público”. En materia financiera funge como órgano de consulta del Gobierno federal.

Para lograr su objetivo debe emitir la regulación prudencial a la que se sujetarán las entidades, orientada a preservar la liquidez, solvencia y estabilidad financiera de las mismas. Para tal caso, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores le determina el ámbito de su competencia y facultades como supervisar a las entidades, personas físicas y morales que realicen actividades relativas al sistema financiero para que cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios en los términos y condiciones que concuerden con los usuarios, a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan al sistema financiero.

Las facultades de la CNBV consisten en:

- Autorizar constitución, operación, así como determinar el capital mínimo de las entidades; autorizar o aprobar los nombramientos de consejeros, directivos comisarios y apoderados de ellas en los términos de las leyes respectivas.
- Determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión, veto o remoción e inhabilitación de los mismos funcionarios, y demás personas que puedan obligar a las entidades.
- Ordenar la suspensión de operaciones de las entidades; intervenir administrativa o gerencialmente a las mismas con el objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez; igualmente puede hacerlo e inclusive clausurar oficinas, negociación, empresa o establecimiento de personas físicas o morales que sin autorización realicen actividades financieras.

- Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, entidades y personas sujetas a su supervisión; así como a los servidores públicos de instituciones financieras aplicar las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos que correspondan a las contralorías internas.
- Elaborar y publicar estadísticas relativas a las entidades y mercados financieros.
- Investigar presuntas infracciones de uso indebido de información privilegiada con base en las leyes que rigen a las entidades.
- Expedir normas de registro de operaciones y las relativas a la información que deberán proporcionarle las entidades. Establecer criterios acerca de actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros.
- Dictar las medidas para que las entidades ajusten sus actividades y operaciones a las leyes que les sean aplicables, a las disposiciones de carácter general que de ella deriven, y a los referidos usos y sanas prácticas.

Queda a cargo de la CNBV vigilar que las entidades cumplan con las leyes respectivas, así como con las normas y disposiciones que la propia Comisión dicte o expida, para lo cual debe realizar la supervisión sujeta al reglamento que expida el Ejecutivo federal (*DOF*, 24 de noviembre de 1988), comprenderá las facultades de inspección, vigilancia y corrección, y procurará la justicia en el mercado a través de identificar y sancionar al uso indebido de información privilegiada, manipulación de precios, y en general, cualquier actividad contraria a los usos y sanas prácticas del mercado (*DOF*, 9 de mayo de 2003).

- La supervisión evalúa los riesgos que puedan derivar de sus operaciones, sistemas de control y la calidad de su administración, ya que deben mantener una adecuada liquidez, que sean solventes y estables, que se ajusten a las disposiciones que las rigen, y a los usos y sanas prácticas de los mercados financieros.
- La inspección debe realizarla a través de visitas, verificación de operaciones, y auditorías de registros y sistemas.
- La vigilancia debe realizarse por medio del análisis de la información económica y financiera con el fin de medir posibles efectos,

tanto en la entidad financiera, como en el sistema financiero en su conjunto.

- La prevención y corrección debe llevarse a cabo mediante el establecimiento de programas que tiendan a eliminar irregularidades, las cuales serán de cumplimiento forzoso para las entidades financieras, y se aplicarán cuando estas presenten desequilibrios financieros que afecten su liquidez, solvencia o estabilidad.

Los bancos están obligados a proporcionar a la CNBV, con el fin de que pueda cumplir con sus funciones de inspección y vigilancia, toda clase de información y documentos que se les solicite en relación con las operaciones que celebren y los servicios que presten.

B. *Secreto bancario*

Las instituciones de crédito podrán dar información o noticias acerca de los depósitos, servicios o de cualquier tipo de operaciones exclusivamente al depositante, deudor o titular; así como a sus representantes, o a quienes tengan poder otorgado para disponer de la cuenta o intervenir en la operación o servicio (usuarios).

La anterior disposición, contemplada en la Ley de Instituciones de Crédito, tiene las siguientes excepciones, siempre que lo soliciten por escrito y a través de la CNBV:

- La autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte o acusado.
- Las autoridades hacendarias federales.

C. *Violación del secreto bancario*

Ahora bien, podemos decir que la violación al secreto bancario se presenta cuando los empleados o funcionarios de las instituciones de crédito no se apegan a lo planteado en el punto anterior; por lo que serán responsables de violación del secreto, y las entidades estarán obligadas a reparar los daños y perjuicios que causen.

La Ley de la CNBV (*DOF*, 28 de abril de 1995; última reforma, *DOF*, 9 de abril de 2012) otorgaba competencia para dar atención a las reclamaciones de los usuarios y para actuar como conciliador y árbitro, o podía designarlos en todos aquellos conflictos originados por operaciones y servicios que hubieren contratado las entidades con su clientela, esta fracción (artículo 4o., fracción X) ha quedado derogada por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (*DOF*, 18 de enero de 1999, segundo transitorio).

2. Sistema bancario mexicano

El sistema bancario está regido y controlado en su constitución, operaciones y resultados financieros, tanto por las políticas que emanan de la SHCP, como por el BM y la CNBV, con base en las actividades y facultades que les otorga la ley.

El servicio de banca y crédito solo lo pueden prestar las instituciones de banca múltiple y las de banca de desarrollo. Además, dentro del sistema bancario se encuentra el Patronato del Ahorro Nacional y los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno federal, tanto para el fomento económico, como todos aquellos necesarios para el desempeño de las funciones.

Banca múltiple

Por su parte, la banca múltiple está integrada por todos los bancos comerciales o privados y las sociedades anónimas de capital fijo que fueron autorizados por el Gobierno federal, a través de la SHCP, para realizar actividades del servicio de banca y crédito en operaciones activas, pasivas y de servicios.

La función de los bancos es la de servir como intermediarios del crédito y el dinero; son un instrumento valioso para el Gobierno en la lucha contra la inflación, mediante las políticas económico-financieras que el BM les impone a seguir, como es el caso del interés bancario.

Son los bancos los que realizan las mayores captaciones de dinero que canalizan hacia otros sectores que los necesitan y utilizan para desarrollar sus empresas; es por esto que se les llama *intermediarios*, porque el dinero pertenece a sus clientes, y solo se benefician (obtienen utilidades) de los márgenes de utilidad que les reporta el dar prestado, o canalizar ese mismo dinero en las operaciones activas que están autorizados a realizar, como es el caso de los préstamos en sus diferentes clases y modalidades (contratos de apertura de crédito).

La ley exige a los bancos —con el fin de garantizar su solvencia y liquidez y que no se rompa el sano desarrollo del sistema, así como para que no se afecte o se vean afectados los intereses de los usuarios— a mantener un capital neto no inferior a ciertos porcentajes equivalentes del monto de su cartera de crédito y de otras operaciones expuestas a riesgo; además de crear reservas preventivas en función de la calidad de su cartera crediticia y a participar en el IPAB.

SEGUNDA PARTE
EJERCICIO DEL DERECHO



En esta parte analizaremos cómo realizan las operaciones pasivas las instituciones y cuáles son los derechos de los usuarios; además, los aspectos que estos deben cuidar y hacer valer.

V. OPERACIONES PASIVAS

Son todas aquellas operaciones que realiza un banco cuando recibe dinero de los clientes (usuarios). Se consideran como operaciones pasivas todas aquellas en las que el banco se allega de capitales provenientes de su clientela como los depósitos bancarios de dinero:

- A la vista.
- Retirables en días preestablecidos.
- De ahorro.

1. *Depósitos bancarios de dinero a la vista*

Dentro de esta clase de depósitos, el que más se destaca en la práctica bancaria es el depósito en cuenta de cheques, por lo que a continuación conoceremos en qué consiste y cuáles son los derechos de los usuarios en este tipo de operación pasiva de los bancos.

La ley siempre está presente; es la que indica a los bancos cómo hacer las cosas, y a los usuarios, los derechos que derivan de sus operaciones: hasta dónde y qué hacer. La ley mantiene el orden y los derechos de los usuarios.

A. Requisitos de forma y fondo

Los depósitos de dinero al banco deben reunir ciertas formalidades de forma y fondo.

En primer lugar, para realizar depósitos de dinero en cuenta de cheques en un banco, debe existir un contrato (apertura de cuenta) por el cual la institución se obliga a proporcionar al cliente (usuario) los formatos correspondientes denominados “cheques” (órdenes de pago), previa identificación de su firma (siempre debe ser la misma) y control de esta, y a pagar contra el depósito inicial y subsecuentes depósitos de dinero existente en el momento en que le presenten por cobrar los citados cheques.

Por lo que hace al girador (usuario-cliente), tiene como obligación mantener siempre no solo las cantidades de dinero que va a disponer, sino además mantener un promedio mínimo mensual de dinero depositado en la cuenta de cheques al que se compromete en el momento de la firma del contrato. Además, con base en los usos bancarios, ese mínimo obligatorio en las cuentas de cheques suele aumentarse, eventualmente, para el caso de incrementarse los costos del manejo de la cuenta; para lo cual, los bancos con toda oportunidad deberán hacerlo saber a sus clientes para que sea válida la exigencia de mantener la suma promedio mensual.

Lo anterior no significa que necesariamente el cliente tenga “congelada” esta cantidad, sino que la suma de sus depósitos, menos la suma de sus retiros, en el lapso del movimiento mensual marcado para cada cliente, arroje ese mínimo requerido al corte de las operaciones.

Los cheques pueden ser girados por quien abrió la cuenta (individual) si así lo desea, pero puede designar a otra u otras personas para que lo hagan indistinta (y/o) o mancomunadamente; es decir, el usuario (cliente) y cualquiera de las otras personas, o las otras personas juntas, pueden firmar el cheque para retiro de fondos o para el pago de alguna otra obligación.

Tanto del titular, como de todas las personas autorizadas por el primero para mover la cuenta (sumar, disminuir), el banco deberá registrar sus firmas y guardar el control de estas junto con las instrucciones de quien abrió dicha cuenta. Además, las remitirá a todas sus sucursales en el Distrito Federal y en el país, para controlarlas y poderlas verificar contra el cheque a pagar, en su caso. Esto permite al cliente poder realizar depósitos, y que sus cheques deban ser pagados en cualquier sucursal del banco, seleccionado por él, ubicados bien en la ciudad en que abre la cuenta de cheques, en el Distrito Federal o en cualquier sucursal de ese mismo banco, en la República mexicana.

Para las sociedades civiles o mercantiles, el manejo de las cuentas de cheques también puede ser individual y/o mancomunada (en el caso de sociedades puede haber varios juegos o combinaciones de firmas mancomunadas).

En este último caso, siempre debe registrarse la combinación de firmas autorizadas para girar cheques. Además, deberán proporcionar al banco la escritura constitutiva y el poder notarial otorgado por la propia sociedad a quien o quienes deba(n) llevar la representación de la citada sociedad, para el caso de que los estatutos de la misma no lo mencionen; sirve al banco para verificar que están autorizados por ella para disponer de los fondos o dinero de la persona moral. Además, los bancos, por exigencia de la ley, deben solicitar a las sociedades la identificación y comprobación del domicilio social.

a. Requisitos cartulares

Son aquellos que deben aparecer en los formatos que utiliza el sistema bancario. En el talonario de cheques (formas) que proporciona el banco al cliente, se indica en cada uno de ellos el nombre de la institución que deberá pagar los cheques que gire contra ella; además de los números que identifican a la sucursal; el número de la cuenta, que es la que personaliza el control; el número de cheque, que es el que facilita la verificación y conciliación del pago en los estados de cuenta que la institución debe enviar al cliente en cada corte mensual; así como el logotipo de seguridad que aparece en el ángulo superior derecho del formato-cheque.

b. Requisitos esenciales del cheque (aquellos exigibles en el documento)

- Mención de ser cheque.
- Fecha de expedición.
- Orden incondicional de pagar.
- Cantidad de dinero (número y letra).
- Nombre del banco girado (librado).
- Firma del girador (librador-usuario).

c. Requisitos de la ficha de depósito

En términos generales, la mayoría de los bancos recibe la cantidad a depositar y los datos proporcionados al depositante, ya sea de manera verbal o escrita (ficha de depósito), indicando no solo el nombre de la persona a quien corresponde la cuenta de cheques, sino además la cantidad y el número de la cuenta. El banco recibirá el importe, que puede ser en cheque o efectivo, y entregará al depositante la nota o ficha que ampare el depósito, indicándole cuáles fueron los datos registrados (cantidad, fecha, nombre, número de cuenta e institución a la que se va a depositar), y debiendo el usuario verificar dichos datos.

Actualmente, con la evolución de la banca, en materia de avance tecnológico en donde se utiliza el cajero automático digitalizado, el usuario simplemente registra los datos anteriores, depositando o retirando las cantidades deseadas.

B. Obligación del banco a pagar

La existencia de fondos en la cuenta respectiva es requisito indispensable para que el banco cumpla con la obligación de pagar los cheques que expida el usuario; la única razón para que no lo haga así es que no haya en existencia o que los fondos sean insuficientes; en cuyo caso, el cliente libera a la institución de dicha obligación.

Sin embargo, para el caso de que se opere el documento en descubierto (sin haber fondos, o que estos sean insuficientes), el documento le será devuelto al usuario (cliente), teniendo la obligación de pagar una pena pecuniaria establecida.

a. Sanción al usuario por falta de fondos

Además, la Ley de Instituciones de Crédito establece que el usuario corre el riesgo, en caso de reincidir tres o más veces en el lapso de dos meses de girar cheques sin contar con los fondos suficientes o carecer de ellos, de que le sea cancelada la cuenta de cheques, debiendo la institución hacerlo del conocimiento de la CNBV para que el organismo lo haga del conocimiento de todas las instituciones de crédito del país con el fin de que en el periodo de un año, el usuario no pueda abrir ninguna nueva cuenta de cheques en ningún otro banco. Es la sanción al usuario por no ser cuidadoso en el manejo de su cuenta de cheques.

De encontrarse el usuario frente a la situación anterior, el interesado puede acudir a la CNBV con el fin de aclarar o manifestar lo que a su derecho convenga; ya que por mandato de la ley, la citada Comisión deberá escuchar al afectado, quien tomando en cuenta las condiciones y la importancia de la infracción, impondrá la sanción citada en el párrafo anterior. El objeto de esta

actividad es procurar evitar las prácticas tendentes a contravenir la sana práctica bancaria.

Con excepción de la prevención anterior, cuando se trate de un depósito de dinero a la vista, el usuario tiene derecho a disponer de su efectivo (retirar o dar orden de retirar) en el momento en que lo decida, sin más trámite que girar un cheque contra la institución que le lleva su cuenta, que bien puede ser a su favor o a favor de otra persona (beneficiario), o sin que precise nombre alguno, debiendo ser cubierto en la oficina principal o en cualquiera de las sucursales de la misma en todo el país. La ley los denomina “cheques al portador o nominativos”.

Actualmente, puede manejarse una cuenta de cheques a través de operaciones electrónicas en un cajero automático con un plástico que otorga la institución, y que sustituye a la chequera que maneja exclusivamente el titular o a quien este designe por tarjetas adicionales.

b. Responsabilidad del banco en el pago

El banco puede negarse a pagar, aún teniendo fondos el cliente, exclusivamente porque exista una causa legal (cuando el órgano jurisdiccional lo haya ordenado así, como puede ser para el caso de quiebra, para el caso de concurso mercantil de una empresa o en el caso de muerte del titular de la cuenta y que este no haya designado beneficiarios, o habiéndolos designado, estos también hayan muerto); si no es el caso, debe resarcir al cliente los daños y perjuicios que le ocasione, no debiendo ser la indemnización menor del 20% del valor del cheque.

En el caso de que el cuentahabiente muera o le sobrevenga incapacidad habiendo girado uno o varios cheques, el banco debe pagarlos si están dentro de los plazos establecidos para ello —presentado(s) en tiempo— y si existen fondos.

El cuentahabiente (usuario) tiene derecho a designar en cualquier tiempo al o los beneficiarios del saldo disponible en la cuenta de cheques, para el caso de muerte. También puede sustituir a los beneficiarios señalados con an-

terioridad; o modificar la proporción que originalmente hubiera señalado, para el caso de varios beneficiarios.

Tratándose de un caso de muerte, la institución de crédito tiene la obligación de entregar a los beneficiarios designados por el titular el saldo que hubiera en la cuenta de cheques; sin embargo, la ley impone al banco una limitante: que no exceda el equivalente a veinte veces de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal elevado al año. Si queda algún excedente, este deberá entregarse con base en las disposiciones de la legislación civil.

Para el caso de muerte del titular de la cuenta de cheques, el segundo titular que haya sido autorizado o las personas autorizadas por el titular para girar cheques indistinta (y/o) mancomunadamente (otras dos personas sin que incluya la del titular) pueden retirar el saldo existente o girar cheques hasta por el saldo, siempre y cuando el titular haya dado la autorización firmada en los registros especiales que lleva el banco (tarjetas de control de firmas autorizadas y contrato de apertura de cuenta de cheques).

C. Depósito de dinero

También el cuentahabiente (cliente-usuario) tiene derecho a que le reciban los depósitos sin más requisito que proporcionar los datos “ficha de depósito”. Los depósitos pueden ser en efectivo o de otros cheques, previamente satisfaciendo el requisito del endoso que la ley establece como exigencia para que un título de crédito pueda circular, pasar de un beneficiario a otro que a su vez pueda cobrarlo.

Aquellas cuentas en las que, en el transcurso de 3 años, el usuario no haya realizado ningún movimiento (depósitos o retiros), siempre y cuando el importe no exceda de 300 días de salario mínimo en el DF, deberán ser abonadas por el banco, a una cuenta global. Por lo que hace a los intereses que esta devengue, estos deberán ser equivalentes al aumento del Índice de Precios al Consumidor durante ese mismo periodo. Dichos recursos serán entregados a la beneficencia pública.

Para el caso en que el depositante o cuentahabiente se presente para realizar un depósito o retiro, o reclamar la transferencia o inversión; la institución financiera deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo al cliente.

De acuerdo con las nuevas disposiciones financieras emitidas el 11 de diciembre de 2013, aplicables a partir del 1o. de enero del 2014, los usuarios de servicios financieros pueden realizar depósitos en efectivo sin límite alguno en las cantidades. Sin embargo, los bancos tienen la obligación de reportar anualmente, en febrero, al Servicio de Administración Tributaria, la suma acumulada mensual de las diversas cuentas del usuario cuyos depósitos hayan excedido la cantidad de \$15,000 pesos dentro de una misma institución financiera o en otras.

D. Depósito de títulos

El usuario (cuentahabiente) tiene derecho, está autorizado por la ley, a transmitir a otra persona el o los cheques que le hayan entregado o que haya recibido en pago o por diversa prestación; a esto se le llama “endosar”. Para que el depósito de cheques en su cuenta sea válido, esos títulos de crédito (así los llama la ley) deben ser endosados.

En los usos bancarios no se hace necesario especificar la clase de endoso, basta la firma del cliente y su número de cuenta de cheques para que este deba ser recibido por el banco para depósito en cuenta, cantidad que deberá quedar a disposición del mismo a más tardar en 24 horas en días hábiles; plazo en el cual los cheques son compensados (operación que se realiza entre bancos).

E. Clases de cheques

En realidad no se refiere a que existan diferentes cheques en cuanto a su formato, sino que la ley hace referencia a ciertas características o particularidades que se reflejan directamente en la manera como pueden ser cobrados; así tenemos cheques *cruzados*,

no negociables y certificados; además de los *nominativos* y al *portador* ya mencionados.

a. Cheque nominativo

Esta clase de cheque lleva el nombre del beneficiario, que puede ser una persona física o moral, quien recibe este título de crédito; puede cobrarlo directamente previa identificación, o endosarlo a otra persona o depositarlo en cuenta de cheques.

b. Cheque al portador

No aparece ningún beneficiario específico. Quien posee el cheque, posee el derecho para cobrarlo o para depositarlo en el banco o entregarlo a otra persona sin que tenga que endosarlo.

c. Cheque post-datado

Es el cheque que tiene fecha posterior a la fecha en que su tenedor (beneficiario) lo presenta para su cobro al banco. Si hay fondos en la cuenta de cheques contra la que se gira, el banco lo cubre *a la vista*, ya que la ley lo autoriza a que lo haga, no obstante que es un requisito esencial el que ponga la fecha en que lo expide el usuario.

d. Cheque ante-datado

Es el que tiene fecha anterior a la de presentación para su cobro; el banco lo paga *a la vista*. El requisito para el banco en esta clase de cheques es que estén dentro de los plazos contemplados por la ley para hacerlo. Esta clase de cheques es el común denominador en los usos bancarios.

e. Cheque cruzado

- Es aquel cheque que gráficamente lleva dos líneas paralelas atravesadas en el frente; los usos bancarios han impuesto que sean verti-

cales, aun cuando pueden ser horizontales. Cuando quien gira un cheque imponiéndole las dos líneas cruzadas, manifiesta su derecho de que no sea cobrado por la persona y el banco no debe pagarlo, sino aceptarlo en depósito del beneficiario y cobrarlo la institución, de este modo el banco se asegura de pagarlo a su legítimo tenedor.

- El cruzamiento puede ser general cuando no se especifica qué banco debe cobrarlo, y cruzamiento especial cuando entre las líneas paralelas aparece el nombre del banco e inclusive qué sucursal.
- Un cheque cruzado no puede dejar de serlo, porque el propio girador tache las líneas o porque lo haga así el beneficiario (trate de borrarlas), lo cual es contrario a la ley; sin embargo, el cheque sigue siendo válido pues se da como no hecho. Además no puede endosarse, o transmitirse el documento y el derecho a otra persona.

f. Cheque no negociable

- Cuando el que expide el cheque le escribe la cláusula no negociable, significa que este exclusivamente se puede endosar para depósito en la cuenta de cheques del beneficiario y después disponer del dinero expidiendo otro cheque. De este modo, tiene la certeza de que solo el beneficiario (a favor de quien se expidió el cheque) puede disponer de la cantidad señalada en el mismo. Para el caso de que no tenga cuenta de cheques, tendrá que abrir una.
- Esta modalidad de no negociable también se encuentra en el cheque de caja que es otro título que expide el banco. Se llaman también cheques no endosables.
- Significa que es una orden de pago contra el mismo banco que lo emite, previo pago en efectivo (si no tiene cuenta) o con cargo a la cuenta de cheques de quien lo compra y que a su vez lo utilizará para cubrir o liberar alguna obligación proveniente de alguna compra. Garantiza la certeza de que se cumple, para lo cual la institución otorga además copia de la operación que conserva el cliente (usuario). Para el caso de que se pierda o lo roben tiene la posibilidad de solicitar su cancelación y expedición de otro.

g. Cheque certificado

Este tipo de cheque sirve al usuario para dar certeza (confianza) en las operaciones que realice. Para utilizarlo es necesario con-

tar con una cuenta de cheques, sin importar en qué banco la tenga abierta; lo indispensable es que sea esa misma institución quien certifique el cheque en cuestión, para lo cual es necesario un requisito que exige el banco respectivo: contar con los fondos suficientes para cubrir el importe, ya que en caso contrario, no lo certificará.

La operación consiste en lo siguiente:

- El titular de la cuenta o la persona autorizada expide un cheque nominativo (con el nombre de la persona a quien se le va a pagar).
- Lo presenta en la caja del banco donde le llevan su cuenta de cheques.
- El banco verifica que tenga fondos, además de que la firma del cheque corresponda al titular o persona autorizada para mover la cuenta y que el cheque esté debidamente llenado (requisitos de que la cantidad en número corresponda a lo asentado en letra; lugar y fecha de expedición); que el formato corresponda al talonario que el banco le otorgó y que tenga el logotipo de seguridad en el ángulo superior derecho que por disposición de la ley debe llevar.
- El banco certifica que el cheque es bueno por la cantidad señalada (número y letra); lugar, fecha y las firmas autorizadas por la institución, quien automáticamente se compromete a guardar para el interesado (beneficiario del cheque) la cantidad mencionada, no teniendo ya derecho, el titular de la cuenta, a disponer de dicha suma. La certificación del banco debe ser por el importe total del cheque.
- Para tener derecho a utilizar nuevamente el dinero, si es que decidió ya no hacer uso o pagar con el cheque certificado, tendrá que presentar nuevamente el cheque al banco, quien cancelará la leyenda con que lo certificó y pondrá a disposición (devuelve el dinero) en la cuenta de cheques el dinero. El cheque queda cancelado e inservible debiendo destruirse.

F. *El endoso*

Una de las maravillas de los tiempos modernos es el cheque, facilita todas las operaciones que se realicen de compra y de pago

de otros muchos servicios; así como para liquidar o liberar obligaciones.

No es necesario llevar dinero consigo, evitando con ello todos los riesgos posibles que se corren hoy en día; aunque tampoco es recomendable llevar el talonario de cheques, pues equivale, en un momento dado, a llevar dinero en efectivo. Sin embargo, definitivamente, es más práctico el cheque que el dinero si el usuario utiliza las medidas de seguridad que la ley permite en este tipo de títulos, como: siempre expedir los cheques a nombre del beneficiario (nominativos); si es posible, cruzarlos, incorporarle la cláusula “no negociable” o endosarlos hasta el momento del depósito o de entregarlo

El cheque al portador es como dinero en efectivo para el caso de extravío o robo; quien lo encuentre o lo sustraiga lo puede cobrar. No así el cheque nominativo que solo la persona a quien se expide (beneficiario) puede hacerlo; para lo cual tiene tres opciones:

- Lo cobra personalmente, para lo cual se identifica ante el cajero del banco.
- Lo deposita en su cuenta de cheques o de ahorro, previo endoso.
- Lo utiliza para comprar o pagar, previo endoso y vigencia del cheque.

El endoso es una cláusula accesorio al cheque, que de acuerdo con los usos bancarios se asienta en el reverso del mismo (atrás). El objeto de endosar es poner a otro en su lugar, es decir, ya no cobra el beneficiario original, sino al que este le endose, y a su vez este último puede endosar a otro; el banco pagará el cheque a quien aparezca como legítimo beneficiario, según sea el endosatario que aparezca al final.

La ley denomina endosante a la persona que aparece como beneficiaria en el cheque y que lo entrega a otra; el endosatario es la persona que recibe el cheque y que a su vez tiene el derecho de presentarlo al banco, bien para que se lo paguen o para abono en cuenta, o endosarlo a su vez a alguien más.

Ahora bien, la ley exige como requisitos del endoso que se escriban en el reverso del cheque en el momento en que, el que aparece como legítimo beneficiario, en lugar de cobrarlo lo entrega a otro, y este adquiere los derechos para cobrarlo o depositarlo.

Las leyendas del endoso son:

- “Páguese o endoso a” (uso bancario).
- Nombre del endosatario (beneficiario) “Juan Pérez”.
- Firma del endosante (quien endosa el derecho: requisito esencial).
- Clase de endoso.
- Lugar del endoso.
- Fecha del endoso.

Se deben endosar los cheques nominativos (a nombre del beneficiario) y los no negociables.

Los cheques *no negociables* se endosan exclusivamente *para abono en cuenta*. Son requisitos esenciales en el endoso, nombre y firma del endosante (quien transmite el derecho).

Los cheques nominativos no necesariamente debe cobrarlos el beneficiario, sino que este a su vez puede utilizarlos para hacer otros pagos o liberar obligaciones, para lo cual puede entregar el cheque (tiene el derecho) a otra persona, siempre y cuando lo *endose en propiedad*. Sin embargo, si solamente lo firma atrás en el cheque, sin ninguna otra anotación, y lo deposita en su cuenta de cheques, tiene derecho el cliente del banco a que este se lo reciba y para tal efecto se considera un endoso en blanco.

A manera de resumen podemos concluir que un cheque:

- *Nominativo*. Tiene beneficiario.
- *Al portador*. El que lo posea es el beneficiario.
- *Cruzado*. El beneficiario lo tiene que depositar en su cuenta: endosa.
- *Certificado*. El beneficiario tiene la certeza de cobrar previa identificación o depositarlo en su cuenta.
- *Endosado al banco*.
- *Para abono en cuenta no negociable*. El beneficiario lo tiene que depositar en su cuenta. Endoso al banco.
- *Posfechados*. La fecha del libramiento está por llegar.

- *Los paga el banco.*
- *Antedatados.* La fecha del libramiento ya pasó. Se pagan si está en plazo.

Para que un cheque circule a través de los endosos, es requisito que exista una cadena ininterrumpida de ellos, de otra forma no puede legitimarse el último tenedor y hacerlo efectivo.

G. Cheques no endosables

La ley determina que no pueden endosarse los cheques certificados; para abono en cuenta; los que están a nombre de la institución girada, y los cheques de caja. Sin embargo, sí pueden endosarse a un banco para que pueda cobrarlo.

a. Cheque de caja

El cheque de caja es una orden de pago que un banco da contra sí mismo, previa recepción de la cantidad respectiva.

Es una operación muy sencilla que permite al cuentahabiente o a cualquier persona en general obtener este título en lugar de transportar efectivo. Da derecho al usuario de esta operación a que cualquier sucursal del banco que lo expide se lo pague a él mismo (quien lo compró y se puso como beneficiario) o a la persona cuyo nombre aparece como beneficiario (nominativo). No es negociable, lo que significa que no es endosable.

b. Cheque de viajero

Esta clase de cheques solamente puede emitirlos la oficina matriz de un banco autorizado para hacerlo y son aceptados internacionalmente pues los respalda el prestigio de una institución. Son cheques que pueden, a su vez, ser endosados, lo que facilita su circulación al no tener que ir a cambiarlos precisamente a una filial de la propia institución emisora que lo expidió contra sí mis-

ma; sino que con ellos se pueden pagar bienes o servicios como si fueran dinero en efectivo.

El usuario en los cheques de viajero paga por anticipado (compra) el importe total que amparen; por lo tanto, tiene el derecho a que, previa devolución del título, le reintegren el valor que amparen sin ninguna deducción.

Al comprar los cheques de viajero, el usuario debe firmarlos en una de las líneas correspondientes, y cuando lo utiliza para pagar o cambiar por dinero en efectivo, también debe firmarlo en la otra línea.

Usualmente una firma va colocada en la parte superior y la otra en la parte inferior del cheque; además del lugar donde se cambia el documento; la fecha en que se hace y el nombre del beneficiario. Los usos bancarios y comerciales han impuesto que basta con estampar la segunda firma que debe coincidir con la que ya aparece en el citado cheque (es un documento nominativo), sin que requiera ninguna otra identificación. No deben aparecer tachaduras ni enmendaduras, en cuyo caso no será aceptado.

Este tipo de cheques tiene como respaldo un seguro que obliga a su reposición para el caso de extravío. El usuario, para poder hacer valer este derecho, debe mantener por separado el talón de compra donde aparece el número de serie (número del cheque) y valor que ampara.

El cheque de viajero exclusivamente es utilizado para cambiarse (utilizarse) en viajes al extranjero, como medida de seguridad contra posibles robos o extravíos, por la facilidad para obtener su devolución o restitución. Los usos comerciales y bancarios han impuesto en México que este tipo de cheques se expidan en dólares americanos; sin embargo, a partir del surgimiento de la Unión Europea, la cual determinó su moneda en euro, han aparecido en nuestro país cheques en euros. Internacionalmente circulan cheques de viajero en otras monedas o divisas extranjeras.

Nada impide que en el interior del país puedan utilizarse estos cheques, equivaldría a un reembolso al que tiene derecho el usuario, las limitantes serían que exclusivamente podrían

ser canjeados en casas de cambio y bancos, y que en vez de dólares se recibirían pesos al tipo de cambio que estuviera vigente en el momento de la operación, ya que de acuerdo con la Ley Monetaria, la moneda de curso legal en México es el *peso*.

H. *Plazos legales para cubrir un cheque*

Los usuarios de los bancos (clientes, girador, librador o demás tenedores) deben observar los plazos legales de presentación de un cheque; sirven para normar las responsabilidades que puedan derivar a partir de la fecha de expedición y se cuentan a partir del día siguiente de esta.

Cuando no se pone fecha de expedición, la ley presume que es la de presentación del cheque (requisito esencial).

Esto no significa que el banco deje de pagar el cheque; debe pagarlo, siempre y cuando haya fondos; lo que significa es que derivan ciertos derechos (acciones legales) que pueden perderse para reclamar por parte del tenedor.

- Mismo lugar de expedición y pago: 15 días (naturales, que sigan a la fecha de expedición).
- Se expide en un lugar para pagar en otro (dentro del país): un mes.
- Si se expide en el extranjero para pagar en el D. F.: tres meses.

Todo cheque girado a favor de una persona (nominativo) no puede ser detenido en su pago durante el plazo legal, sin importarle al banco el motivo por el cual el usuario quiere hacerlo.

Dicho de otro modo, si el cheque es presentado al banco durante el plazo, bien por el beneficiario o por el tenedor legítimo (último endosatario), el banco debe pagarlo si hay fondos.

I. *Contrato de cuenta de cheques*

La ley dice que los depósitos en dinero, constituidos a la vista en instituciones de crédito, se entenderán entregados en cuenta

de cheques; luego entonces se debe conocer la figura jurídica a través de la cual da vida a dicha cuenta, que a su vez sustenta la expedición de las diferentes clases de cheques contemplados en la primera parte de este trabajo.

La operación de depositar dinero a la vista se realiza exclusivamente en un banco, y se trata de un contrato por el cual la institución se compromete (obligación) a recibir depósitos del usuario (cuentahabiente) y a pagar los cheques que este libre contra la cuenta. No se trata de un contrato formal, pues se perfecciona (es válido) a la mera firma de las partes sin que tenga que contemplar más requisitos de forma; en cuanto al fondo del contrato, este debe apegarse a la legislación correspondiente (Ley de Instituciones de Crédito; Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta) y a las disposiciones derivadas de la SHCP y de la CNBV.

Actualmente, en el contrato de apertura de depósito en cuenta de cheques, el usuario puede prescindir de la chequera utilizando exclusivamente el plástico o la tarjeta de cheques, bien sea en ventanilla o en cajero automático.

J. Contrato de adhesión

En un contrato de adhesión, las cláusulas no se discuten por las partes; sino que el cliente, si quiere realizar la apertura de cuenta de cheques en una institución bancaria determinada, exclusivamente acepta y firma el contrato que le presentan. En realidad son verdaderos formatos ya elaborados, y que en términos generales lo aplican todos los bancos observando las disposiciones de la ley.

K. Requisitos para modificar el contrato

En este tipo de contratos, el banco se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones generales suscritos originalmente, previa la satisfacción de dar aviso por escrito al depositante con diez días hábiles de anticipación a la fe-

cha en que entren en vigor dichas modificaciones; así como a través de realizar publicaciones en periódicos de amplia circulación y de colocar en lugares abiertos al público o en las instalaciones del propio banco los avisos correspondientes. La aceptación por parte del usuario se da una vez que utiliza la cuenta de cheques después de que las modificaciones entren en vigor.

L. Contenido del contrato

a. Declaraciones del banco

Existe una parte de “declaraciones” en donde el banco asienta que es una sociedad legalmente constituida con base en la legislación mexicana, que tiene capacidad jurídica para celebrar el contrato, que actúa a través de sus representantes legales y de conformidad con su objeto social; pero sobre todo, que su autorización no ha sido ni limitada ni revocada por las autoridades respectivas.

b. Declaraciones de las personas

La declaración que hace la persona física se encamina a manifestar que es su voluntad celebrar el contrato, y que cuenta con la capacidad jurídica para hacerlo. Respecto a la persona moral, declara a través de sus representantes legales que estos han sido debidamente facultados para celebrar el contrato, acreditándolo con el acta constitutiva protocolizada, donde se hacen constar los poderes y facultades (también puede ser acta constitutiva protocolizada y poderes por separado), y que la sociedad está legalmente constituida con arreglo a la legislación mexicana; además declararán que los poderes no les han sido revocados ni limitados; todo bajo protesta de decir verdad.

c. Cláusulas del contrato

Además de la parte de “declaraciones”, existe otra de “cláusulas”. Esta parte de los contratos se puede sistematizar y agrupar en los aspectos que son más relevantes para el usuario.

d. Objeto del contrato

El cliente (usuario) podrá realizar depósitos bancarios de dinero a la vista en moneda nacional en las sucursales de la institución y efectuar retiros. Para poder realizar estas operaciones, el banco debe proporcionarle un número de cuenta que será el de identificación de los depósitos, una chequera (conjunto de cheques) que al librarla girará contra su saldo disponible a su favor, y un plástico.

e. Depósitos

El banco se compromete a recibir depósitos en efectivo y cheques, y abonarlos en la respectiva cuenta del usuario, quedando acreditados de inmediato; para el caso de cheques de otros bancos, el importe se acredita a la cuenta, una vez que estos sean cobrados a través de la Cámara de Compensación (en días hábiles, 24 horas después, registrándose el depósito en la fecha de este, pero disponiendo de ellos hasta que están acreditados).

Los depósitos pueden realizarse, con base en la ley, a través de varios mecanismos: bien sea en las ventanillas de las sucursales del banco o a través del uso de equipo y sistemas automatizados (cajeros automáticos, transferencias telefónicas, fax, electrónicas, cómputo).

Los depósitos se comprobarán exclusivamente con los recibos que expide el banco y que reúnan los requisitos establecidos por la institución, según el medio utilizado por el usuario.

Cuando el titular de una cuenta de cheques haya autorizado a terceros para disponer de los fondos a cualquiera de ellos que lo solicite, le serán entregados por el banco, sin incurrir en responsabilidad, en el caso del manejo de una cuenta indistinta.

Para disponer tanto de los fondos como de los saldos, en el caso de las cuentas mancomunadas, las personas que aparecen como titulares necesariamente deben, para librar los cheques, concurrir con sus respectivas firmas. Si el banco entrega el saldo solo a una de ellas, incurre en responsabilidad. El problema que se da en el manejo de la cuenta mancomunada, en donde necesariamente para poder disponer de los fondos se requiere que en el cheque se estampen las dos firmas, es en el momento en que uno de los dos

titulares muere; en este caso, el banco solo entregará el saldo en los términos previstos por la legislación civil.

f. Cláusulas “paraguas”

Otras cláusulas que suelen contemplar este tipo de contrato son todas aquellas que sirven como “paraguas” a otro tipo de operaciones o servicios, como son la utilización de terminales de cómputo, teléfono, *fax*, línea telefónica directa en sucursales, de un plástico y cajeros automáticos; todos ellos canalizados para realizar depósitos, retiros, transferencias a otras cuentas previamente autorizadas o convenidas con el banco y que corresponden al mismo titular, transferencias a cuentas distintas del titular dentro del mismo banco o alguno diferente, consultas de movimientos y saldos, inversiones, pago de bienes y servicios, etcétera.

Con relación a la vigencia del contrato, debemos comentar que es de un año y se prorroga automáticamente por periodos iguales. La vigencia la determina el uso de la cuenta de cheques por parte del usuario. Suele darse por concluido con el aviso que el cliente da al banco, y devolviendo, debidamente cancelados, la chequera con los cheques que aún se encuentren en su poder, previo el retiro del saldo a su favor, y verificando que no existan cheques pendientes de presentar o cobrar (en tránsito); así como el o los plásticos proporcionados por la institución.

2. Contrato de depósito bancario de dinero retirable, previo aviso, en días preestablecidos

El objetivo de este contrato es que el usuario (depositante) pueda realizar durante la vigencia del contrato todos los depósitos que desee, así como hacer retiros parciales o por la totalidad de su fondo disponible; además le da derecho a solicitar el saldo de su cuenta y a recibir el estado mensual de sus movimientos.

Para la firma de este contrato, el usuario debe exhibir el recibo de depósito de la cantidad mínima exigida por las instituciones que se realiza en el momento de la apertura.

Es una cuenta de inversión operada a través de una cuenta de cheques, por la cual percibe el pago de los intereses correspondientes, de los cuales el banco le retiene el Impuesto Sobre la Renta para enterar a la SHCP.

A. Obligaciones del banco

El banco debe recibir los depósitos y entregarlos, ya sea parcial o totalmente cuando le sean solicitados por el depositante. Sin embargo, el banco se reserva el derecho de limitar el monto total a recibir o de no recibir nuevos depósitos en la cuenta.

En los usos bancarios, para ser más llamativa esta operación para el público (grupo potencial para invertir), le asignan diversos nombres a la inversión, los cuales giran en torno de la cuenta maestra, centro de las diferentes operaciones, y a la cual, mediante cargos y abonos, le descuentan del saldo o le acreditan (aumentan), según sea que de la cuenta de cheques le retiren alguna cantidad (restándole de su saldo) para sumársela o incrementársela en su cuenta de inversión, rigiéndose cada operación por la legislación aplicable a cada una de ellas.

B. Intereses que devengan

El usuario, por los depósitos (sumas) que mantenga, recibirá intereses a la tasa anual igual a la tasa diaria que el banco determine, con base en las condiciones del mercado y el saldo final diario del depósito, la que además variará de acuerdo con el rango en que se encuentre el saldo del depósito al final del día. Los intereses se incorporan al capital al día siguiente de generados y son ajustados con base en las disposiciones del BM.

Los ajustes que significan variación en el importe de los intereses ganados sobre el capital en depósito, tácitamente son aceptados por el usuario por el simple hecho de mantenerlos (conservarlos) en el banco.

C. Cálculo de intereses

Los intereses se causan a partir del día en que se realiza el depósito y hasta el día anterior al de la fecha en que se retiran. Se calculan dividiendo la tasa anual de interés aplicable entre 360, multiplicando el resultado obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el periodo en el cual se devenguen los intereses; serán computados diariamente sobre los saldos diarios del depósito; el resultado se suma al capital al día siguiente. En el estado de cuenta que el banco debe enviar mensualmente, debe indicar al usuario el importe de interés devengado y el importe del impuesto retenido.

D. Tipos de contratos aplicables

Son los siguientes: servicio de cuenta maestra (cuenta eje); el contrato de depósito bancario de dinero a la vista en cuenta de cheques; el uso del plástico de débito (tarjeta); operaciones a realizar, ya sea en cajeros automáticos o por teléfono; contrato de depósito bancario de dinero a plazo fijo; contrato de depósito bancario de dinero retirable con previo aviso; contrato de depósito bancario de dinero a la vista; contrato que regula los pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento en que se documentan los préstamos de dinero que hace el usuario al banco; contrato de depósito bancario de títulos en administración; contrato de comisión mercantil, mandato que el usuario otorga al banco para que realice, por su cuenta y orden, actos de comercio como son comprar, vender, dar en prenda, y de manera general, efectuar todo género de operaciones y negocios bancarios y bursátiles sobre los valores; finalmente, el contrato de fideicomiso testamentario (solo aplicable a las personas físicas).

a. Cuenta maestra (eje)

Es un servicio que consiste en integrar (agrupar) bajo un mismo número de cuenta diversas operaciones bancarias. Tiene como

requisito indispensable que el usuario abra y mantenga una cuenta de cheques ya que es a través de esta como se realizarán todas las operaciones que se encuentren agrupadas y que pertenecen a un mismo titular (titulares).

Nace a través de un contrato de cuenta maestra que se celebra entre el usuario y el banco, cuyas cláusulas contemplan y reflejan todas las operaciones que a través de este servicio el banco se compromete a proporcionarle con base en otros tipos de contratos que quedan subsumidos en aquel.

La cuenta maestra puede hacer que se realicen depósitos y retiros exclusivamente del saldo disponible en la cuenta de cheques; realizar pagos de bienes y servicios con la tarjeta de débito (paga con su propio dinero existente); transferencias entre las diversas cuentas que en ese mismo banco posea y sean del mismo titular; pagos de créditos a su cargo y a favor del banco; constituir y retirar depósitos a plazo, sean estos en títulos de crédito, a la vista o a plazos; préstamos otorgados al banco de dinero con intereses que se documentan en pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento; compra-venta de instrumentos en los mercados de dinero y de capitales; utilizar el fideicomiso testamentario.

b. Contrato que regula a los pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento

Los préstamos de dinero al banco se documentan en el título de crédito denominado “pagaré” que perciben rendimientos (intereses) que son liquidados al vencimiento de la fecha de la inversión. Se rigen bajo la figura de préstamo mercantil con la cual el banco se compromete a restituir las sumas depositadas en la misma especie (moneda nacional), devolviendo una cantidad igual a la recibida en la fecha pactada (vencimiento del plazo de la inversión).

El inicio del contrato se cuenta a partir de aquel en que el usuario (inversionista) deposita o transfiere cierta cantidad de dinero y se pacta por días naturales, siendo este forzoso; nunca es menor a un día. Si el vencimiento se da en un día inhábil

bancario, la devolución del dinero se hará en el primer día hábil siguiente a aquel, en cuyo caso los rendimientos deben seguirse causando hasta el día anterior al pago.

c. Contrato de fideicomiso testamentario

De acuerdo con la ley, en el fideicomiso participan:

- El fideicomitente, que en esta figura es el usuario (cliente), quien afecta a este fideicomiso las sumas de dinero que entrega a la institución en depósito, y los derechos de crédito provenientes de los préstamos que le hace al propio banco conforme con los diversos contratos que suscribe con él. El que aparece en los contratos y registros del banco como titular de la(s) cuenta(s).
- El fiduciario es el banco a quien en este contrato el fideicomitente lo designa y el primero lo acepta como titular solidario. En ningún caso podrá disponer de las sumas de dinero y bienes a que tuviere derecho como titular solidario; asimismo, no podrá ejercer los derechos que le correspondan y deriven de estos, sino exclusivamente con posterioridad a la muerte del fideicomitente, previa comprobación fehaciente del deceso (acta de defunción).
- El patrimonio del fideicomiso queda integrado por las sumas de dinero, bienes y derechos que al fideicomitente le correspondan y deriven de los diversos contratos que celebre con el banco (cantidades de dinero o títulos que deposita o invierte).
- El fideicomisario o los fideicomisarios son las personas designadas por el fideicomitente (usuario-cliente) en el contrato como tales (beneficiarios).

El objeto del fideicomiso es que el banco (fiduciario), en su calidad de titular solidario por este contrato, cuando el cliente muere (fideicomitente), al vencimiento de los depósitos o de las inversiones (cantidades prestadas al banco y documentadas en pagarés) o si estas se encuentran ya disponibles, retire y entregue a los fideicomisarios designados (beneficiarios señalados por el titular) las sumas de dinero correspondientes.

Si hubiere muerto el fideicomitente, y el fiduciario recibiere alguna notificación, citación o requerimiento de autoridad judicial o administrativa o reclamación sobre los bienes y derechos fideicomitados, el fiduciario solamente está obligado a poner del conocimiento de los fideicomisarios este hecho y otorgar poder a la persona que indiquen, para que en su calidad de apoderado defienda el patrimonio del fideicomiso.

Como derechos del fideicomitente (usuario) tenemos:

- En este contrato, el fideicomitente se reserva siempre el derecho de revocar y extinguir el fideicomiso en el momento mismo que cancela sus cuentas con el banco.
- También se reserva el derecho de revocar la designación de los fideicomisarios y de nombrar a otros diferentes, o de variar los porcentajes asentados originalmente.

El plazo del fideicomiso es por tiempo indefinido, y se extingue ya porque el usuario cancele sus cuentas y retire las sumas de dinero a su favor; porque el fiduciario entregue a los fideicomisarios las sumas correspondientes (la realización del fin para el cual se constituyó); o cualquier otra de las que señala la ley y que sean compatibles.

3. Depósitos de ahorro

Son depósitos bancarios de dinero que el usuario realiza con el objeto de guardar alguna parte de sus ingresos para utilizar en el futuro o para el caso de emergencias. Estas sumas de dinero generan intereses capitalizables, los cuales, de acuerdo con la ley, y junto con los depósitos y retiros, se comprueban con las anotaciones hechas por el banco en las “libretas” especiales que deben proporcionar los mismos; las cuales tienen el carácter de ejecutivas contra la institución que las emite y no requieren ningún otro documento, ni reconocimiento de firma, ni requisito alguno, para comprobar los derechos consignados en ellas (saldo de dinero); sin que esto signifique que se considere la citada libreta como título de crédito ya que para el caso de pérdida o extravío

basta con que lo solicite por escrito para que le sea expedido un duplicado de ella.

Tratándose de menores de edad, estos pueden ser titulares de las cuentas de ahorro, siempre y cuando los retiros de dinero sean realizados por los representantes legales.

En la práctica bancaria estas libretas han tendido a desaparecer por resultar más práctico el uso del plástico. Sin embargo, la ley las contempla y existen algunas, todavía, en manos de los usuarios. En cuanto a su regulación y funcionamiento, en los usos bancarios ha dejado de ser una libreta regulada por un reglamento interno del banco, para pasar a registrarse mediante un contrato de adhesión que el usuario y el banco suscriben.

En la libreta se incluyen el nombre del banco y de la sucursal en la que se abre la cuenta de ahorros; la fecha en que se realiza; la precisión de si es cuenta individual, mancomunada o indistinta (y/o); número de la cuenta; nombre del usuario(s); domicilio; importe del depósito; nombre de quien manejará la cuenta para el caso de tratarse de menores de edad o incapacitados legalmente; nombre del beneficiario del saldo de la cuenta de ahorros y beneficiario del seguro de vida; firma del titular y de los funcionarios autorizados por el banco.

Actualmente, como se ha anticipado, la libreta para el control de los depósitos de ahorro, retiro y saldo ha sido desplazada por el contrato, el plástico y los estados de cuenta. Además, las características del ahorro han venido a calificar el tipo de cuenta, así tenemos “inversión inmediata ahorro”, “inversión inmediata Jr.”, e “inversión óptima”, entre otras.

Todas estas no solamente se pueden calificar como depósitos a la vista, sino que además proporcionan al usuario muchísimas ventajas, como poder contar con dinero en el momento que lo necesiten a través de cajeros automáticos, sin tener que sujetarse a preavisos o a lapsos de tiempo entre retiro y retiro; o a esperar el horario del banco para llevar su libreta para que la operación quede registrada (depósito o retiro). Sin embargo, todas las cuentas deben mantener el mínimo de cantidad depositada determinada

por el banco con el propósito de no pagar la comisión que causa su manejo para el caso de no hacerlo.

Las cantidades depositadas en cuentas de ahorro que tengan por lo menos un año de depósito, no estarán sujetas a embargo hasta una suma equivalente a la que resulte mayor de las establecidas en la Ley de Instituciones de Crédito para el caso de fallecimiento:

- El equivalente a veinte veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal elevado al año, por operación.
- El equivalente al 75% del importe de cada operación.
- La disposición anterior solo es aplicable a las sumas correspondientes a una cuenta por persona, no obstante de que una misma tenga diversas cuentas de ahorro en una o varias instituciones.

A. *Características del plástico-ahorro (tarjeta).
“Inversión inmediata ahorro”*

Uno de los dos bancos más importantes del sistema bancario, al igual que otros, ya que todos tienen que apegarse a las disposiciones legales asentadas arriba, y solo varía el nombre que en lo particular le asignan, combina en beneficio del usuario: el ahorro, la inversión y los servicios a partir de la apertura de cuenta “inversión inmediata ahorro”.

Para el manejo y disposición del dinero se utiliza una tarjeta de débito que tiene acceso a los cajeros automáticos tanto del sistema como al de sistemas asociados que tenga suscritos la institución en cuestión; asimismo, tiene acceso a los servicios de negocios afiliados al banco. La tarjeta de débito es diferente a la de crédito, consiste en un plástico que permite tener acceso al dinero propiedad del usuario.

Se trata de una cuenta de ahorro que permite a las personas físicas (usuario) ahorrar (valga la redundancia) su dinero de manera sencilla, obtener rendimientos que incrementen su capital, claridad en el manejo de sus operaciones (depósitos, retiros de efectivo, cargos por servicios), y, sobre todo, liquidez en el mo-

mento que lo necesite hasta el monto de su saldo disponible. La tarjeta tiene impresos y grabados todos los requisitos que la ley exige en cuanto a la forma y fondo anotados en la primera parte de este tema. La cuenta puede abrirse y manejarse bajo el régimen individual o indistinto (y/o).

El usuario con su tarjeta (no cuenta con chequera) puede desde consultar sus saldos, hasta comprar bienes y servicios en los negocios afiliados a la institución, como si lo hiciera con dinero en efectivo, ya que está girando contra su propio saldo en existencia en su cuenta (saldo disponible). Asimismo, puede utilizarla como cuenta eje y asociar a esta otras inversiones con mayores rendimientos; para el caso de pérdida o robo deberá notificar de inmediato al banco el hecho, y en este aspecto cuenta con un seguro que lo protege.

El usuario debe mantener el promedio mínimo mensual en su ahorro, con el objeto de evitar el pago por manejo de cuenta; además, es a partir de esta cantidad como se obtienen rendimientos que se calculan aplicando la tasa de interés que corresponda al saldo promedio mensual que mantuvo en la cuenta; se abonan al día siguiente hábil del corte de la misma (cada mes los días pares). La tasa de interés se determina tomando en cuenta, además del saldo promedio mensual, los saldos de otros instrumentos de inversión que tenga el usuario, ligados o asociados a su cuenta.

Los rendimientos generados están sujetos por disposición de la ley al pago del impuesto sobre la renta (ISR) que depende de la tasa de rendimiento aplicada en el mes y la tasa neta que recibe el usuario.

La institución tiene la obligación de remitir al usuario, mensualmente, un estado de cuenta de las operaciones que realizó en el mes, y el cliente debe revisar y verificar contra sus comprobantes si lo asentado por el banco es correcto. Cuenta con el mismo plazo marcado en la cuenta de cheques para hacerlo. Los comprobantes implican fichas de depósito; comprobantes del cajero automático de transferencias o retiros de efectivo; número de operación de transferencias telefónicas: de depósitos o retiros; comprobantes de pago de bienes o servicios.

El contrato de apertura de la cuenta inversión-ahorro comprende el del fideicomiso testamentario, incluido en el mismo contrato, a través del cual el usuario puede designar beneficiarios para, en el caso de fallecimiento del titular, hacer la entrega del saldo a quienes haya designado en el mismo, dentro de los porcentajes marcados por la ley, sin ninguna complicación o trámite jurídico.

B. Ahorro para el retiro

El SAR continúa siendo uno de los pilares del sistema financiero mexicano, ya que ha colaborado notablemente a su estabilidad, muestra de ello es que las Afores son las segundas en importancia en el sector ahorro (solo por debajo de la banca múltiple) debido al monto de activos que maneja.

La Consar es la que regula el sistema de ahorro respectivo, el cual se encuentra constituido por las cuentas individuales a nombre de los trabajadores, que administran las Afores.

Las Afores son instituciones financieras privadas que administran fondos de retiro y ahorro de los trabajadores afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social, y recientemente de los afiliados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Cada trabajador asegurado tiene derecho a una cuenta individual en una Afore, los depósitos de esta cuenta son aportados por el trabajador, el patrón y el Estado cada bimestre. La cuenta se subdivide en retiro, cesantía en edad avanzada y vejez; aportaciones voluntarias; aportaciones complementarias y vivienda (solo informativo). Quienes se encargan de invertir los recursos son las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro.

4. Tarjetas de crédito

Dentro de las tarjetas de crédito tenemos dos grandes clases: las comerciales y las bancarias; en el desarrollo de este tema se hará referencia exclusivamente a las segundas, las que emiten las

instituciones de crédito y que están autorizadas por la ley para “expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente”.

La tarjeta de crédito ha venido sustituyendo a la moneda con valor real; son títulos de crédito de simple legitimación, es decir, no es un título de crédito en sí. Es un documento probatorio de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, con base en el cual el banco expide la tarjeta de crédito. Es un instrumento de pago que permite al usuario (titular) adquirir bienes y servicios a plazos determinados, mediante un crédito revolving. Es intransferible. Puede utilizarse en cajero automático para retiros en efectivo a cargo del usuario. Causando el pago de una comisión.

Por el contrato de crédito en cuenta corriente, el banco acreditante se obliga a pagar por cuenta del acreditado los pagarés que este suscriba, mediante la presentación de la tarjeta. A su vez, el acreditado se obliga a restituir el total de las cantidades utilizadas, en los términos y plazos pactados.

Como elementos de este contrato, en primer lugar tenemos al acreditante (emisor de la tarjeta), que es el banco, quien pone a disposición del acreditado (usuario) un crédito en cuenta corriente para que por medio de la tarjeta pueda disponer de bienes y servicios de los comercios afiliados (proveedores) al acreditante (banco) con cargo al crédito revolving; pudiendo además disponer de efectivo.

Hay tarjetas de aceptación nacional y de aceptación internacional o de ambas. Nacen en virtud del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente entre el banco (acreditante) y el usuario (acreditado), se expiden siempre a nombre de la persona física beneficiaria del crédito o de la persona a quien el titular de la misma autorice; son intransferibles; legitima al poseedor al firmar los pagarés y ser confrontados estos contra la firma que aparece en la misma.

A. Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente

Es un contrato bilateral en donde el deudor (acreditado) es el usuario del crédito y el acreedor es el banco (acreditante). No es

un contrato de uso exclusivo de las instituciones de crédito, y está regulado en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

B. *Obligaciones del acreditante (banco)*

El banco pone a disposición del cliente (usuario) un crédito hasta por el límite que él mismo determine, que será manejado (registrado en la contabilidad) en cuenta corriente en moneda nacional, y que puede disponer de dicho crédito, bien en la República mexicana o en el extranjero. Los usos bancarios han dejado fuera del contrato el monto del crédito, y suelen comunicarlo por separado, para el caso de aumentos en el crédito por buen historial crediticio no se hace necesario modificar el contrato vigente.

El banco se compromete por cuenta del usuario a contraer la obligación de pagar por cuenta del cliente y con cargo a la línea de crédito, los bienes y servicios a los proveedores afiliados a la institución, que son los que aceptan recibir como pago la suscripción de pagarés por parte del cliente.

También le entregará la tarjeta de crédito activada y con el NIP respectivo, el cual puede ser modificado por el usuario. Es recomendable cambiar el NIP por un número que sea fácil de recordar, y que exclusivamente el titular o autorizado conocerá; por supuesto es intransferible y cada uno debe contar con el propio.

El banco debe remitir mensualmente el estado de cuenta que refleje el movimiento realizado, el monto del crédito utilizado en compras y disposiciones en efectivo, el importe de comisiones, intereses, anualidades, la fecha del corte (periodo que abarca), la tasa de interés, la fecha límite de pago, importe del pago parcial. La remisión debe hacerla dentro de los cinco días siguientes a la fecha de corte. Asimismo, el banco se hace responsable de retener y enterar los impuestos.

Otros servicios que se ofrecen:

- Pagos en muchos establecimientos.
- Depósitos en efectivo y títulos.
- Consulta de saldos.
- Disposición de efectivo en cajeros.

- Compras por internet o vía telefónica.
- Pago de servicios como teléfono celular, cable, entre otros.
- Seguros.

5. Banca electrónica

Este es un servicio bancario integral que permite a los usuarios o clientes conectarse al banco y poder realizar cualquier tipo de operación sin necesidad de acudir a la sucursal; puede efectuar operaciones vía telefónica, internet, a través de dispositivos móviles, cajeros automáticos o pagar productos y servicios en establecimientos afiliados al sistema.

Es un servicio que permite a los clientes realizar sus operaciones a un menor costo, de forma fácil, rápida, segura y permite tener un manejo eficiente de tiempo y recursos.

A. Banca por teléfono

Es un servicio que permite realizar operaciones los 365 días del año y las 24 horas al día a través de una llamada donde una operadora o un sistema de audio-respuesta lo atienden para efectuar las siguientes operaciones:

- Consulta de saldos (cuentas de cheques, tarjetas de crédito y débito, inversiones, etcétera).
- Consulta de movimientos (cargos y abonos).
- Traspasos entre cuentas propias (cheques, tarjetas de crédito, etcétera).
- Pagos de saldos a tarjetas de crédito.
- Pagos de servicios (teléfono, luz, servicio de cable, etcétera).
- Información financiera.

B. Banca por internet

Es un servicio que permite realizar operaciones todo el año a cualquier hora del día a través de una computadora conectada a internet y en donde se pueden realizar las siguientes operaciones:

- Consulta de saldos y movimientos.
- Traspasos entre cuentas propias.
- Inversiones.
- Pago de servicios e impuestos federales.
- Pagos a terceros.
- Pagos de saldos a tarjetas de crédito.
- Servicios (por ejemplo: solicitar estado de cuenta, cambio de NIP, etcétera).
- Información en general como, por ejemplo, cotización de metales y divisas, tasas de interés, promociones, etcétera.

C. Cajeros automáticos

Son terminales electrónicas enlazadas al sistema del banco, en las cuales se pueden realizar consultas de saldos y movimientos, así como depositar o retirar efectivo, y pagar servicios, utilizando para ello una tarjeta inteligente y un código de identificación llamado NIP. Este servicio está disponible las 24 horas los 365 días del año, y lo pueden utilizar tanto las personas físicas así como también personas físicas con actividad empresarial.

Algunas instituciones de crédito han incorporado cajeros automáticos exclusivamente para recibir dinero.

D. Terminal punto de venta

Están ubicados en comercios afiliados a través de un contrato a este sistema. El horario está sujeto al correspondiente del mismo comercio. Pueden utilizarlo los usuarios que cuenten con una tarjeta de débito o de crédito para realizar compras de productos o servicios.

Requisitos para utilizar el servicio de terminal punto de venta:

1. Códigos personales utilizados para acceder a banca por teléfono y a banco por internet.
2. NIP para acceder a cajeros automáticos.
3. Tarjeta inteligente.
4. Haber suscrito un contrato entre el comercio y la institución para recibir la terminal que le servirá en punto de venta.

E. Banca móvil

Es el servicio de banca electrónica, en el cual el dispositivo para acceder a este consiste en un teléfono móvil, y cuyo número de línea se encuentra asociado al servicio. No requiere del servicio de internet, ya que las operaciones se realizan a través de mensajes de texto (SMS). Solo algunos bancos lo ofrecen y puede incluir algún costo por parte del operador del servicio de telefonía móvil.

Operaciones que se pueden realizar: consulta de saldos, alertas de movimientos bancarios, transferencias bancarias entre cuentas, compra de tiempo aire, pago de servicios o transacciones sin necesidad de plásticos bancarios sino utilizando las cuentas *Nipper* o *Transfer* (de acuerdo con los límites establecidos por la CNBV) o mediante opciones disponibles como es el servicio de mensajes escritos.

Por estos servicios se cobran únicamente aquellas comisiones autorizadas por la CNBV.

F. Banca por internet a través de medios móviles

Es el servicio de banca por internet a través de una “aplicación” o sitios de internet diseñados específicamente para teléfonos o dispositivos móviles, es decir, será indispensable que cuente con un servicio de datos o internet en su teléfono o dispositivo móvil.

Las operaciones que se pueden llevar a cabo son las mismas que en la banca por internet.

6. Pago con puntos

Son programas de lealtad derivados de las operaciones que se realizan con las tarjetas de crédito bancarias.

Forma de operar: por cada compra que se realiza con la tarjeta de crédito del banco, este da un porcentaje en puntos o millas que se pueden canjear por artículos, dinero en efectivo y boletos de aviación, entre otras cosas. Los beneficios dependen del tipo de tarjeta que se tenga (clásica, oro o platino), ya que entre más alto sea el nivel del plástico, más promociones se ofrecen.

7. Pagos en tiendas de autoservicio

Con el objeto de acercar los servicios bancarios a los usuarios, los almacenes o cadenas comerciales suscriben contratos con la institución financiera, mediante los cuales se comprometen a captar los pagos por su cuenta (de servicio como son luz, teléfono, agua, gas; envío internacional de dinero; pago de trámites vehiculares; pago de tarjetas de crédito e incluso de impuestos) y entregarlos a la institución respectiva mediante el pago de una comisión.

Mediante este esquema, las instituciones de crédito permiten que terceras personas, ajenas a ellas, presten servicios financieros a nombre y cuenta del banco.

Esta operación permite que los usuarios sean beneficiados al tener un servicio con disponibilidad de horario, rápido y eficaz.

8. Transferencias electrónicas

Se utilizan como medio de pago gracias a los avances en materia de tecnología, que además ofrecen certeza y transparencia al sistema financiero mexicano.

Existe también el sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI), desarrollado por el BM y la banca comercial, que permite a los usuarios enviar y recibir depósitos de dinero de manera electrónica y rápida.

En estas operaciones es importante que se conozca la clave bancaria estandarizada (Clabe) de la cuenta que envía y de la receptora, es una operación más de la banca por internet, cuya seguridad gira en torno de no compartir sus claves de acceso (*passwords*), utilizar los dispositivos de generación de claves que proveen los bancos (*tokens*, tarjetas de claves, etcétera), así como utilizar computadoras ubicadas en lugares seguros como son las de la oficina y las de casa; se debe evitar las computadoras de los llamados “ciber-cafés” o lugares de servicio público.

En lo concerniente al comercio electrónico, la Ley Federal de Protección al Consumidor es la que protege los derechos de este en transacciones hechas a través de internet; todo proveedor está

obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones que haya ofrecido, pactado o convenido con el consumidor para la entrega del producto o prestación del servicio.

Para los contratos de compraventa de artículos, estos no tienen una regulación en especial, y esta no difiere a la de los contratos tradicionales en materia comercial y financiera que rigen las operaciones comerciales e intercambio de datos e información que se lleve a cabo a través de medios electrónicos, y las razones para efectuar el consentimiento.

VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES

1. *Derechos y obligaciones de la institución de crédito (banco)*

A. *Apertura de crédito en cuenta corriente*

- Realizar los cargos a la cuenta corriente del usuario en el momento que le sean presentados por los afiliados, bien sean nacionales o extranjeros.
- Cobrar las comisiones por apertura, anual y renovación por tarjeta (titular y adicional), que implica la emisión de los nuevos plásticos y envío del contrato renovado.
- Cobrar la comisión por disposición de efectivo.
- Gastos de cobranza.
- Cobrar los porcentajes de intereses que corresponda por la disposición del crédito.
- Retener la tarjeta para el caso de suspender la línea de crédito.
- Exigir de inmediato el pago del saldo total del crédito (falta de pago).

B. *Obligación para la privacidad del usuario*

- Proporcionar a las autoridades financieras del exterior, a través de la CNBV, toda clase de información necesaria para atender los requerimientos que le formulen, como documentos, constancias, registros, declaraciones y otras.

- Podrá dar información de carácter reservada o confidencial en términos de las disposiciones legales aplicables. Siempre con la antelación de proteger al usuario en todo momento.

C. *Concurso mercantil*

- Cuando una institución financiera esté en concurso mercantil, corresponde al IPAB fungir como liquidador y proveer los recursos para que se realice el pago de sus obligaciones conforme a la Ley de Protección al Ahorro Bancario.
- Informar al público en general, cuando se trasladen los activos y pasivos de una institución a otra (concurso), a través del *Diario Oficial de la Federación*, de dos periódicos de mayor circulación en el país, y por medio de carteles en las sucursales bancarias; el objeto es proteger los derechos de los usuarios en y no causar fuga de capitales en los demás bancos.

D. *Oferta de servicios y productos financieros adicionales*

- Ofertar de manera conjunta servicios y productos financieros de otras entidades ligadas, integrantes del mismo grupo, según lo marca la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Anunciar la oferta de estos servicios y productos a través de los contratos y de publicidad que harán del conocimiento al usuario.

E. *De la información*

- Colocar en sus sucursales o establecimientos la información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, incrementos que pretendan hacer de las mismas o cobro de nuevas (30 días antes de que comiencen a surtir efecto).
- Tener esta información en medios de difusión accesible para los usuarios, tales como carteles, listas, folletos visibles y de manera electrónica a través de internet.

F. *De los contratos*

- No cobrar comisión alguna cuando los clientes quieran dar por terminada la prestación de los servicios, bien por inconformidad con nuevos montos o nuevas comisiones por aplicar.

- Proporcionar a los usuarios asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con operaciones y servicios.
- Dar aclaración al usuario en un plazo máximo de 45 días cuando esté presente una solicitud por escrito por no estar de acuerdo con algún movimiento de su cuenta.

G. *Comisiones cobradas por el banco*

- Solo podrá cobrar aquellas que se vinculen con el servicio prestado al cliente o por una operación realizada autorizada por la Ley.

H. *Cuentas sin movimiento*

- Abonar a una cuenta global aquellas cuentas que detecte no hayan presentado movimiento alguno (depósitos o retiros) en un periodo de 3 años, cuyo importe no exceda de 300 días de salario mínimo en el DF y con previa notificación de 90 días al usuario
- Entregar dichos recursos a la beneficencia pública.
- Los intereses que generen estas cuentas serán equivalentes al aumento del Índice de Precios al Consumidor durante ese mismo periodo.

2. *Derechos y obligaciones de los usuarios*

A. *Apertura de crédito en cuenta corriente*

- Disponer del crédito en cuenta corriente hasta el monto autorizado y utilizarlo en forma revolvente.
- Recibir el plástico (tarjeta de crédito) y activar su NIP (firma electrónica del usuario, prueba plena de la disposición de efectivo).
- Disponer de manera continua de las cantidades que va liquidando al banco (crédito revolvente-cuenta corriente); a través de la suscripción de pagarés o comprobantes de disposición de efectivo en cajero del propio sistema o sistemas afiliados al banco u otros sistemas autorizados.
- Que el banco pague los servicios que el usuario le haya autorizado a realizar.

- Liquidar órdenes de compra telefónica que realice el usuario.
- Diferir los pagos con o sin intereses en las promociones.
- Realizar el pago total o parcial de las disposiciones del crédito consignado en el estado de cuenta en las fechas marcadas como límite.
- No pagar intereses si liquida en la fecha límite la disposición del crédito utilizado en el periodo del corte.
- Pagar el mínimo y los intereses respectivos por el crédito utilizado y determinado en el estado de cuenta.
- Pagar en los lugares y con los medios que el banco determine.
- Notificar telefónicamente el robo o extravío de la tarjeta.
- Dar por concluido el contrato, devolviendo la o las tarjetas, y liquidando saldo a su cargo.
- Que el banco libere el saldo que presente la cuenta a la fecha del fallecimiento del titular (hasta el límite de la línea de crédito otorgado). Los bancos tienen cubierto con un seguro las líneas de crédito en cuenta corriente.
- Recibir los beneficios-estímulos por la utilización de la tarjeta de crédito o puntualidad en el pago y manejo eficiente del crédito.

B. *Derecho a la privacidad*

- El derecho a la privacidad de los usuarios (clientes) de cualquier institución financiera está protegida por la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
- Salvo que alguna autoridad judicial solicite la información del usuario directamente en la institución o a través de la CNBV.

C. *Concurso mercantil*

- El usuario debe estar informado de la situación financiera de la institución.
- Que el IPAB le pague el saldo de las obligaciones garantizadas, considerando el monto del principal y accesorios (cuatrocientas mil udis máximo por persona) en moneda nacional y dentro de los 90 días a los que la institución haya entrado en concurso y liquidación.

D. *Oferta de servicios y productos financieros adicionales*

- Dar consentimiento a la institución para contratar productos y servicios adicionales o ligados a los que contrate con una entidad financiera.
- Libertad de tomar en cuenta que pudiera o no contratarlo a través de la institución o bien con un tercero.

E. *De la información*

- Consultar de manera gratuita la información referente a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, incrementos que pretendan hacer de las mismas o cobro de nuevas.
- Tener la información accesible a través de carteles, listas, folletos visibles y de manera electrónica por medio de internet.

F. *De los contratos*

- Tener la libertad de dar por terminada la prestación de los servicios cuando se esté inconforme con nuevos montos y nuevas comisiones que la institución financiera aplique.
- Contar con asistencia, acceso y facilidades necesarias para aclaraciones relacionadas con operaciones y servicios de contratos de adhesión.
- Presentar solicitud de aclaración por escrito (dentro de 90 días) en caso de no estar de acuerdo con algún movimiento.

G. *Comisiones cobradas por el banco*

- No pagar comisiones a la institución financiera por los siguientes conceptos (Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros):
- Recepción de pagos.
- Consulta de saldos en ventanilla.
- Al depositante de cheque para abono en su cuenta, que sea devuelto o rechazado su pago por el banco.

H. *Cuentas sin movimiento*

- Que le sea abonado a su cuenta o entregado el monto respectivo de aquella que se encuentre en cuenta global, cuando el usuario se presente en la institución para realizar un depósito o un retiro, el usuario podrá optar que se le reintegre por medio de una transferencia o inversión.

3. *Educación financiera*

Es un proceso de desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos que nos permiten interpretar la información financiera y ser capaz de utilizar las herramientas necesarias para poder tomar una adecuada decisión en la administración de nuestros recursos.

Los beneficios de la educación financiera son relevantes.

Orienta y mejora la disciplina del ahorro de la persona y de la familia contribuyendo a mejorar su nivel de vida.

Contribuye a elevar los niveles financieros de la familia y su condición de vida.

A las instituciones financieras las obliga a proporcionar un mejor servicio a los usuarios y a ofrecer la información actualizada sobre nuevas y atractivas figuras de ahorro e inversión.

En el marco de las funciones de la Condusef, cabe aplicar también en su desempeño la educación financiera; ya que debe promover la orientación del usuario hacia las mejores opciones de ahorro e inversión.

A. *Responsabilidad del Banco de México en la circulación de billetes falsos*

Cuando se llegue a presentar el caso en donde se tengan dudas acerca de la autenticidad de un billete, se debe acudir a cualquier sucursal bancaria para solicitar que la pieza sea enviada a BM para su análisis.

El procedimiento que se lleva a cabo es el siguiente:

- La sucursal entregará un recibo con los datos del billete (denominación, número de folio, serie y fecha de emisión), los datos per-

sonales (nombre, domicilio, número telefónico) de quien notificó la falsedad del mismo, así como los datos de la sucursal bancaria.

- Este recibo contiene un número de folio y fecha, los cuales permitirán dar seguimiento al resultado del análisis.
- El BM tendrá un máximo de 20 días hábiles bancarios, contados a partir de la recepción de la pieza para emitir el resultado.

En caso de que se sospeche que un cajero automático despacha billetes presuntamente falsos, se procede como sigue:

- Se debe acudir a cualquier sucursal de la institución dentro de los cinco días hábiles posteriores a su recepción, a presentar una reclamación.
- La institución debe proporcionar un formato de reclamación en el cual se anotará nombre y domicilio; el lugar, fecha y modo en que le fueron entregadas las piezas, así como las características y número de estas.
- Se deberá anexar al formato, y una fotocopia de alguna identificación oficial.
- El banco deberá retener las piezas y extender el recibo respectivo; posteriormente, remitirá las piezas al BM para dictamen.
- Si la información proporcionada y el resultado de la verificación constatan que el o los billetes son falsos y fueron entregados en un cajero automático de la institución, se entregará el importe de los billetes presentados.
- De considerarse que no procede, se informará por escrito las razones.

B. *Canje de billetes y monedas*

Cuando el usuario requiera cambiar monedas y/o billetes por otros de diferente denominación o en moneda fraccionaria, puede hacerlo en cualquier sucursal bancaria identificada con el logo de centro de canje. Este servicio tendrá las siguientes características:

- Servicio gratuito.
- Para el público en general.
- Cambio de billetes maltratados, pero que aún conserven su valor (rayados, manchados, rotos, fracciones con valor), por otros billetes en buen estado de la misma o distinta denominación.

- Cambio de monedas por otras de la misma o diferente denominación.
- Cambio de billetes y/o monedas desmonetizados (retiro de circulación, anulando su curso legal) o en proceso de retiro por su equivalente en piezas de circulación actual.
- El límite de operación es de 3 mil pesos, sin rebasar 500 piezas de cada denominación.
- Horarios y días de atención: lunes a viernes, en horario del centro de canje de la sucursal.

C. Recomendaciones útiles para el uso de servicios y/o productos financieros

1. Tener los documentos personales bancarios, como contratos, estados de cuenta, entre otros, identificados y almacenados en un solo lugar para su consulta.

2. Contar con copias de dichos papeles para cualquier tipo de aclaración que se llegue a presentar.

3. Si se requiere utilizar cajero automático, que sea preferentemente de la institución con la que se tiene el servicio, ya que dependiendo del número de consultas de saldo que realice, se puede evitar el pago de comisiones para disponer de efectivo o consultas de saldo.

4. Al momento de acudir a un cajero automático, verificar que no existan elementos ajenos o extraños instalados en la ranura lectora de la tarjeta; tapar el teclado con la mano cuando se vaya a teclear el NIP.

5. Evitar utilizar la tarjeta (crédito o débito) en lugares de dudosa reputación, así como en cajeros ubicados en lugares oscuros y poco concurridos, sobre todo en horas de la noche.

6. Al final de cada operación que se realice, ya sea en cajero, corresponsal bancario o sucursal, contar con el comprobante de la operación que contendrá datos detallados de la transacción y teléfonos del banco para atender dudas o quejas.

7. No perder de vista la tarjeta durante la operación que se realice.

8. Leer toda la información contenida en los contratos antes de firmarlos.

9. Cotizar y comparar antes de contratar (tasas de interés, comisiones, entre otros); de esta manera se adquirirá un servicio o producto acorde a lo que realmente se requiere.

10. Liquidar los pagos en forma puntual para evitar caer en un registro negativo en el historial crediticio.

11. En tarjetas o créditos, para reducir los saldos, abonar más del pago mínimo mensual, con lo que no solo disminuirá la deuda, sino que se acortará el plazo de esta y será posible mantener mejor control.

12. Guardar comprobantes de compras, ya que en caso de errores u omisiones existe un plazo de 90 días a partir de la fecha de corte para hacer aclaraciones.

13. Memorizar la clave NIP y nunca escribirla o revelarla a terceros.

14. Prever con anticipación cómo, cuándo y a través de qué medio se realizarán las operaciones que se requieren efectuar.

15. Verificar condiciones de seguridad, y contar con la información necesaria para realizar las operaciones.

16. Verificar que los pagos realizados en almacenes o cadenas comerciales hayan pasado en tiempo y forma.

Es importante considerar que es responsabilidad del usuario de la banca estar al pendiente de los servicios y/o productos que contrate, de la información referente a los mismos, así como las obligaciones que él deberá cumplir y los derechos que puede ejercer.

VII. INSTITUCIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

1. *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros*

Ahora bien, cuando un usuario de la banca cree violados sus derechos o los acuerdos con la institución bancaria no son respetados, puede acudir a la Condusef para realizar su reclamación. Esta

Comisión actúa como conciliador entre los bancos y los usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Para realizar la reclamación se debe hacer mediante comparecencia (presentarse directamente ante la Comisión) o bien directamente en la unidad especializada de la institución bancaria; presentándola en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo, como el módulo de atención electrónica (MAE) que es una ventanilla de atención de inconformidades a través de internet en donde usuarios, Condusef e instituciones financieras interactúan electrónicamente en busca de soluciones eficientes.

Adicionalmente, Condusef a través de su página web proporciona los formatos para efectuar dicha reclamación si se trata de tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheque sin cargo de comisión, cheque con comisión por insuficiencia de fondos y de cheques, comisión por insuficiencia de fondos sin pago del mismo.

Es importante señalar que las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con uno o varios bancos.

Los procedimientos que realiza la Condusef son:

- Procedimiento de conciliación.
- Procedimiento de arbitraje en amigable composición y en estricto derecho.

A. *Procedimiento de conciliación*

Como requisitos para solicitar la defensa de los intereses afectados, el usuario deberá presentar una reclamación ante la Condusef que contenga:

- El nombre y domicilio del reclamante o su representante.
- El tipo de reclamación acompañada de una relación breve y concisa de los hechos que motivan la reclamación.
- El nombre y domicilio del banco que denuncia.
- Toda documentación probatoria que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Se presentará en un término de dos años contados desde el momento en que surja el hecho (violación del banco) o negativa del banco a satisfacer las pretensiones del usuario.

Se notificará al banco, lo cual lo hará la Condusef, dentro de los ocho días contados a partir de que haya recibido la reclamación.

La Comisión citará a las dos partes a una junta de conciliación (que podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo); esta se deberá realizar dentro de los 20 días, desde la recepción de la reclamación. Las dos partes tendrán sus respectivas sanciones en caso de no asistir.

La institución financiera deberá rendir un informe por escrito de todos los hechos que se le reclaman, que presentará antes o en la misma junta de conciliación, si no lo hace, será sancionada.

Ya en la junta, el conciliador va a insistir a las partes para que arreglen sus diferencias de manera pacífica y justa; si lo lograrse, el convenio se hará constar en un acta circunstanciada.

Si no se cumplierse ese convenio, la Condusef sancionará.

Es importante destacar que la Condusef está facultada para completar la información de las reclamaciones en beneficio del usuario.

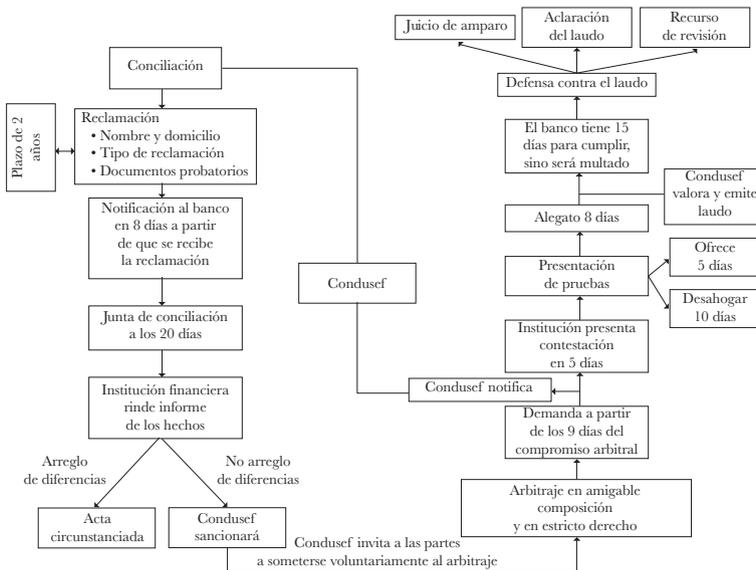
B. Procedimiento de arbitraje en amigable composición y en estricto derecho

En caso de que no haya conciliación, la Condusef los invitará para que voluntariamente se sometan al arbitraje.

El proceso de arbitraje es el siguiente:

- La demanda se presentará dentro de los nueve días contados a partir del día siguiente de que se celebró el compromiso arbitral.
- La Condusef deberá notificar a la institución financiera, la cual deberá presentar su contestación (cinco días).
- Contestada la demanda, se abrirá un espacio para ofrecer y desahogar pruebas; cinco y diez días respectivamente.
- Alegatos en ocho días comunes.
- La Condusef, después de valorar pruebas y alegatos, emitirá un laudo.

- Los bancos tendrán un plazo de quince días contados a partir de la notificación para que cumplan la resolución, en caso de no ser así, serán multados.
- Existen tres medios de defensa en contra del laudo y las resoluciones:
 - a) Juicio de amparo.
 - b) Aclaración del laudo.
 - c) Recurso de revisión.



Se establece que dentro de cada institución financiera se deberá contar con una unidad especializada cuyo objeto será atender consultas y reclamaciones de los usuarios; esta unidad deberá de responder por escrito al usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de sus consultas o reclamaciones.

Las instituciones financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la unidad especializada.

Para el caso de orientación jurídica y defensa legal de los usuarios, la Condusef cuenta con un cuerpo de defensores que presentarán estos servicios únicamente a solicitud del usuario y solo en el caso de que no cuenten con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses.

Condusef proporciona en su página de internet información relevante sobre instituciones financieras (importante y útil para la toma de decisiones referente a contratar un producto o servicio financiero) como bancos, aseguradoras, Afores, Sofomes, entidades de ahorro y crédito popular, sociedades de información crediticia, sector bursátil y de almacenes generales de depósito.

Dentro de la sección de bancos se puede encontrar la siguiente información:

- De tarjetas de crédito.
- Banca por internet.
- Cuentas de ahorro, cheques, fondos de inversión.
- Créditos para autos.
- Comparativos, programas y financiamiento para micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).
- Crédito hipotecario.

En la sección de ahorro, encontramos información de:

- Diferencias entre ahorro e inversión, y lo que implica cada una.
- Elementos que hay que tomar en cuenta para ahorrar o invertir.
- Consejos prácticos para llevar a cabo ahorro e inversión.

La sección de seguros ofrece información de:

- Tipos de seguros que existen, y sus características.
- Cómo debemos de actuar en caso de siniestro.
- Normatividad de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En el apartado de las Afores, la información describe:

- Qué son y cómo funcionan.

- Principales ventajas que se tienen al afiliarse a alguna.
- En qué se invierten los recursos y los diferentes rendimientos.

En el apartado que se refiere a las Sofomes:

- Información que indica qué tipo de instituciones son, cuáles son sus funciones y características.
- Marco legal de las Sofomes.
- Qué deben de hacer los usuarios.

Existe también una sección de las entidades de ahorro y crédito popular, las cuales conforman las cajas de ahorro y las sociedades financieras populares.

En el apartado de sociedades de información crediticia (burós de crédito) ofrece información acerca de:

- Sus procedimientos.
- Los tipos de servicios que ofrecen.
- Quiénes son, qué son y quién los regula.

En la sección del sector bursátil proporciona información acerca de:

- Qué son las casas de bolsa.
- Qué son las sociedades de inversión, calificadoras de valores e intermediarios bursátiles.
- Cómo es el funcionamiento del mercado de valores.
- Diferentes maneras en las que se puede invertir.

Dentro de la página de Condusef se encuentran cuadros comparativos. Estos cuadros contienen información de:

- *Bancos*. Comparativos de cuentas de ahorro, cheque y nómina, de servicios adicionales como el pago de la tenencia con tarjeta de crédito, de tarjetas de crédito, crédito hipotecario y crédito de nómina, y de comparativos que se publican en cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- *Afores*. Donde se muestran comparativos de rendimientos, diversificación y comisiones.

- *Aseguradoras.* Contiene información de seguro del hogar, de vida y escolar.
- *Buró de crédito.* Comparativos de costos para obtener el reporte especial de crédito.
- *Otros sectores.* Se encuentran comparativos de almacenes de depósito.
- *Sector no regulado.* Proporciona información comparativa de créditos de garantía prendaria en casas de empeño y créditos de nómina con Sofom, empresa no regulada.

2. *Medidas para protección de datos del usuario*

En la actualidad se debe cuidar el uso que se pudiera dar a los datos personales que se proporcionan en el momento en que se contrata algún producto o servicio; por lo que es imperante tomar ciertas medidas de protección, algunas de las cuales se describen a continuación.

A. *Aviso de privacidad*

Conforme al derecho a la protección de datos personales para garantizar a la persona el poder de disposición y control que tiene sobre el uso y destino que se le da a los mismos, la LFPDPPP y el IFAI establecen las reglas, requisitos, condiciones y obligaciones mínimas para garantizar un adecuado tratamiento de la información personal por parte de los particulares.

El aviso de privacidad es el documento mediante el cual el responsable informa al titular sobre los términos bajo los cuales serán tratados sus datos personales, destacando la identidad de la persona física o moral que decide llevar a cabo el mismo; las finalidades o acciones que motivan la obtención, uso y custodia de la información personal; los terceros a quienes se transferirán los datos personales; los mecanismos para que el titular pueda ejercer los derechos vinculados a la protección de datos personales y particularmente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), entre otros; lo cual permite al titular decidir de manera libre e informada sobre el tratamiento de sus datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identidad y domicilio del responsable que los recaba.
- Finalidades del tratamiento de datos.
- Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de los datos.
- Los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.
- En su caso, las transferencias de datos que se efectúen.
- El procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares de cambios al aviso de privacidad.
- En el caso de datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente que se trata de este tipo de datos.

El aviso de privacidad debe ponerse a disposición de los titulares a través de formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o cualquier otra tecnología, de la siguiente manera:

I. Cuando los datos personales hayan sido obtenidos personalmente del titular, el aviso de privacidad deberá ser facilitado en el momento en que se recaban los datos, a través de los formatos por los que se recaban.

II. Cuando los datos personales sean obtenidos directamente del titular por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología, el responsable deberá proporcionar al titular de manera inmediata, al menos la información referente a la identidad y domicilio del responsable que los recaba y las finalidades del tratamiento de datos, así como proveer los mecanismos para que el titular conozca el texto completo del aviso de privacidad.

Como una buena práctica, el aviso de privacidad podrá incluir, de manera adicional, el nombre comercial del responsable, a través del cual es identificado o reconocido comúnmente por el público en general.

Asimismo, el responsable podrá incluir otros datos de contacto como la dirección de su página de internet, correo electrónico, número telefónico, entre otros.

B. Registro Público de Usuarios

Inscribirse en el Reus para no recibir información y publicidad de productos y servicios financieros vía telefónica o mediante correo electrónico en caso de que así se manifieste. Para poder realizarlo existen tres vías: la página de Condusef, asistir directamente a dicha Comisión, o bien por vía telefónica. Los requisitos para llevarlo a cabo son:

- Vía telefónica: llamar desde el número que se pretenda registrar (fijo o celular). Una vez registrados los números, el titular de la línea podrá ligar los nombres de sus familiares al número registrado para que se incluyan en el registro.
- Oficinas de Condusef: presentar una identificación oficial, el recibo de pago del teléfono a registrar y, en su caso, un comprobante de domicilio que concuerde con el domicilio registrado en el recibo telefónico.
- Página de la Condusef: proporcionar nombre completo y una dirección de correo electrónico; posteriormente se recibirá un correo con una liga y una clave para acceder al sistema, restringir los datos y adjuntar un archivo que contenga una imagen de los siguientes documentos: recibo telefónico, identificación oficial y, en su caso, comprobante de domicilio que concuerde con el domicilio registrado en el recibo telefónico.

El registro en el Reus tiene una vigencia de dos años de calendario, por lo que transcurrido dicho periodo es necesario revalidar la inscripción.

3. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario

Ahora bien, el IPAB atenderá los derechos de las instituciones bancarias en quiebra. La protección de los ahorros de los usuarios de la banca se fundamenta en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

La finalidad del Instituto es devolver el dinero a los ahorradores (hasta por un monto de 400 mil udis), en caso de que una institución bancaria se declare en quiebra, suspensión de pagos o en liquidación.

Para que el usuario pueda recibir su dinero, deberá cumplir con lo siguiente:

- Presentar solicitud de pago ante el IPAB dentro de los 60 días siguientes a la resolución de liquidación, suspensión de pagos o quiebra del banco.
- La solicitud deberá ser acompañada de todos los documentos necesarios para probar la afectación.
- El IPAB pagará las obligaciones garantizadas dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que haya tomado posesión el liquidador o síndico de la institución bancaria.
- El pago se realizará en moneda nacional.
- El monto a pagar por el IPAB es de 400 mil udis, si rebasa esa cantidad el excedente no pagado se podrá reclamar directamente a la institución bancaria en el procedimiento mercantil respectivo.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- CERVANTES AHUMADA, Raúl, *Títulos y operaciones de crédito*, México, Herrero, 1964.
- Código de Comercio, *Diario Oficial de la Federación* del 7 al 13 de octubre de 1989.
- INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNAM, *Enciclopedia jurídica latinoamericana*, México, Porrúa, 2006.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, *Diario Oficial de la Federación* del 5 de julio de 2010.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, *Diario Oficial de la Federación* del 11 de junio de 2002.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, *Diario Oficial de la Federación* del 17 de octubre de 2012.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, *Diario Oficial de la Federación* del 14 de enero de 1985.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, *Diario Oficial de la Federación* del 27 de agosto de 1932.
- Ley de Instituciones de Crédito, *Diario Oficial de la Federación* del 18 de julio de 1990.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, *Diario Oficial de la Federación* del 28 de abril de 1995.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, *Diario Oficial de la Federación* del 23 de mayo de 1996.

Ley de Protección al Ahorro Bancario, *Diario Oficial de la Federación* del 19 de enero de 1999.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, *Diario Oficial de la Federación* del 18 de enero de 1999.

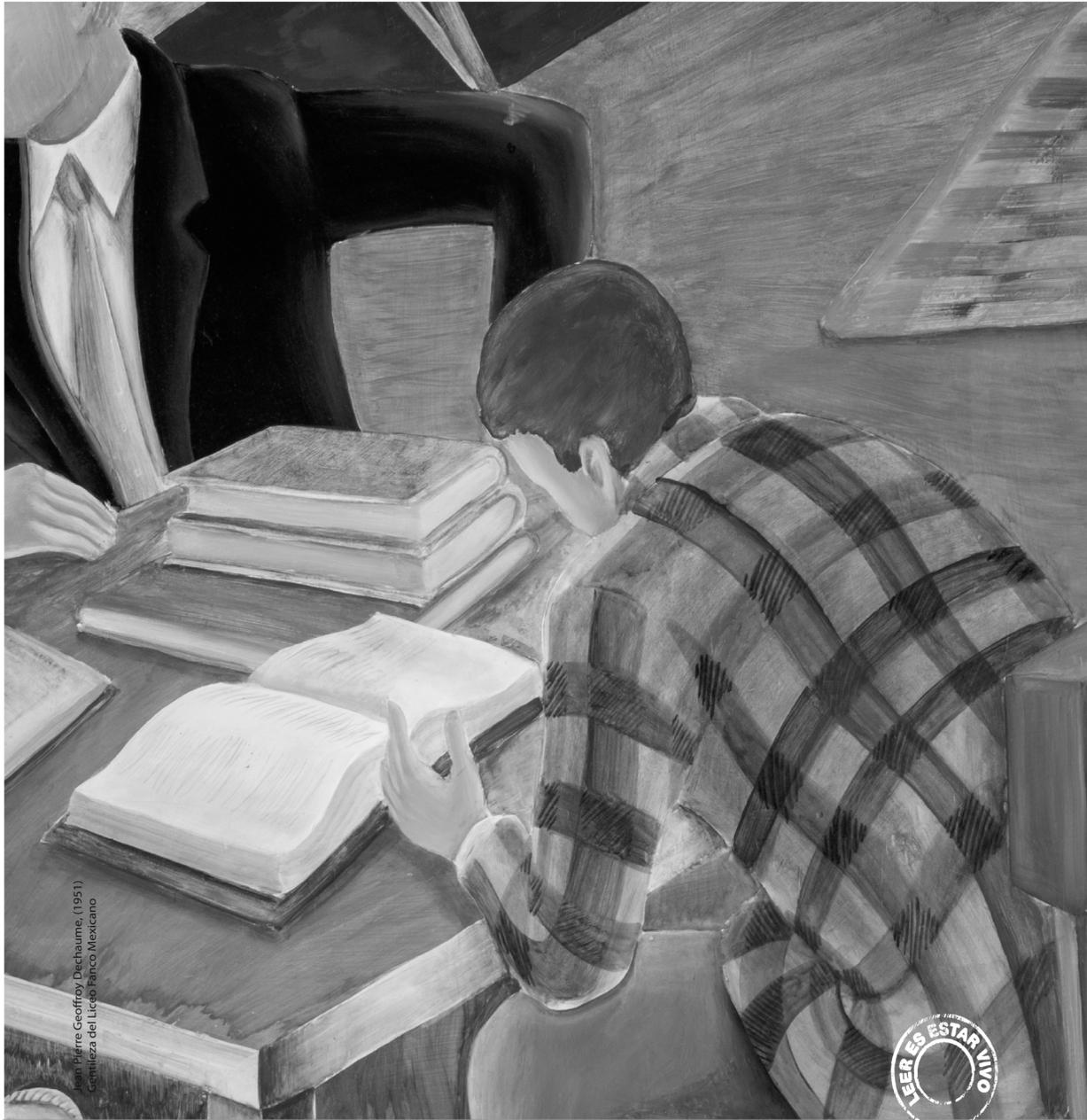
Ley del Banco de México y su Reglamento, *Diario Oficial de la Federación* del 23 de diciembre de 1993.

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, *Diario Oficial de la Federación* del 15 de junio de 2007.

QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia, *Derecho mercantil*, México, McGraw-Hill, 1997, Panorama del derecho mexicano.

———, *Nuevo diccionario jurídico mexicano*, México, Porrúa, 1998.

———, *Enciclopedia jurídica mexicana*, México, Porrúa, 2002.



Jean Pierre Geoffroy Dechaume, (1951)
Cercanía del Liceo Franco Mexicano



XXXVII Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería

17 al 29 de febrero de 2016
Tacuba núm. 5, Centro Histórico, Ciudad de México
Estado invitado: Chihuahua

Jornadas Juveniles 22, 23 y 24 de febrero
Universidad Nacional Autónoma de México / Facultad de Ingeniería
<http://filmineria.unam.mx>



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Chihuahua
Gobierno del Estado

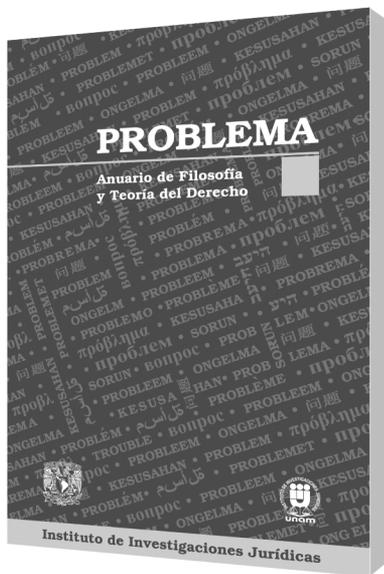


Instituto
Chihuahuense
de la Cultura



PROBLEMA

**Anuario de Filosofía
y Teoría del Derecho**



Universidad Nacional Autónoma de México
Instituto de Investigaciones Jurídicas

SÍGUENOS EN



<http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/FilosofiaDerecho/>

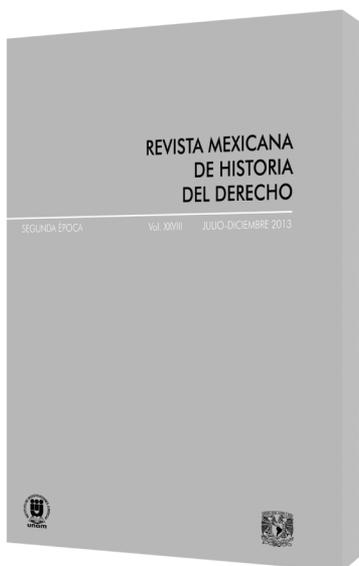


www.juridicas.unam.mx/www.biblio.juridicas.unam.mx

Instituto de Investigaciones Jurídicas

Coordinación de Distribución, Promoción y Fomento Editorial
Circuito Maestro Mario de la Cueva s/n, Ciudad de la Investigación
en Humanidades, Ciudad Universitaria, 04510 México,
D. F., teléfonos: 5622-7474 ext. 1704 Fax 5665-2193
Correo: distij@unam.mx

• • • **REVISTA MEXICANA
DE HISTORIA
DEL DERECHO**



Universidad Nacional Autónoma de México
Instituto de Investigaciones Jurídicas

SÍGUENOS EN



<http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/HistoriaDerecho/>



www.juridicas.unam.mx / www.biblio.juridicas.unam.mx
Instituto de Investigaciones Jurídicas
Coordinación de Distribución, Promoción y Fomento Editorial
Circuito Maestro Mario de la Cueva s/n, Ciudad de la Investigación
en Humanidades, Ciudad Universitaria, 04510 México,
D. F., teléfonos: 5622-7474 ext. 1704 Fax 56 65 21 93
Correo: distijj@unam.mx.

Derechos de los usuarios de la banca, editado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM y el Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, se terminó de imprimir el 17 de noviembre de 2015 en los talleres de Cromo Editores, S. A. de C. V., Miravalle 703, colonia Portales, delegación Benito Juárez, 03570 México, D. F., tel. 5674 2137. Se utilizó tipo *Adobe Garamond Pro* de 9, 11, 13, 14 y 16 puntos. En esta edición se empleó papel cultural 57 x 87 de 37 kilos para los interiores y cartulina couché de 250 gramos para los forros; consta de 1,000 ejemplares (impresión *offset*).