

*nuestros  
derechos*

# Derechos de los usuarios de la banca

ELVIA ARCELIA QUINTANA ADRIANO



CÁMARA DE DIPUTADOS. LVIII LEGISLATURA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



## ELVIA ARCELIA QUINTANA ADRIANO

Egresada de la Facultad de Derecho de la UNAM, donde obtuvo el grado de doctora en derecho, así como del Posgrado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, donde realizó los estudios de maestría en Administración Pública.

Profesora titular por oposición en la licenciatura y en el Posgrado de la Facultad de Derecho desde hace treinta años; coordinadora del área de investigación de derecho mercantil y civil en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Pertenece a seis academias y al Sistema Nacional de Investigadores.

Ha publicado 65 artículos en México y en el extranjero, además de cuatro libros; es coordinadora del área de derecho mercantil de las voces de los cuatro tomos del *Nuevo Diccionario Jurídico Mexicano*. En actividades de difusión ha participado en cursos por televisión y Radio UNAM, así como en 40 conferencias y 19 seminarios.

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

nuestros  
derechos

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

ELVIA ARCELIA QUINTANA ADRIANO



CÁMARA DE DIPUTADOS, LXVIII LEGISLATURA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
MÉXICO, 2000

## Colección Nuestros Derechos

Coordinadora: Marcia Muñoz de Alba Medrano

Coordinador editorial: Raúl Márquez Romero

Diseño de portada y coordinación

de ilustradores: Eduardo Antonio Chávez Silva

Cuidado de la edición: Jaime García Díaz

Formación en computadora: José Antonio Bautista Sánchez

Ilustraciones: Alejandro López-Araiza Larroa

Primera edición: 2000

Primera reimpresión: octubre de 2000

DR © 2000. Universidad Nacional Autónoma de México

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

Circuito Maestro Mario de la Cueva s/n

Ciudad Universitaria, México, D. F., C. P. 04510

Impreso y hecho en México

ISBN 968-36-8248-0

# CONTENIDO

## PRIMERA PARTE

### CONCEPTO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

I. Marco conceptual . . . . .	3
II. Marco legal . . . . .	4
III. Rectoría financiera . . . . .	5
1. Banco de México . . . . .	5
2. Secretaría de Hacienda y Crédito Público . .	7
IV. Sistema financiero mexicano . . . . .	8
1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores .	8
2. Sistema bancario mexicano . . . . .	13

## SEGUNDA PARTE

### EJERCICIO DEL DERECHO

V. Operaciones pasivas . . . . .	19
1. Depósitos bancarios de dinero a la vista .	19

2. Contrato de depósito bancario de dinero retirable, previo aviso, en días preestablecidos . . . . .	43
3. Depósitos de ahorro . . . . .	50
4. Tarjetas de crédito . . . . .	55
VI. Instituciones para la defensa de los derechos de los usuarios de la banca . . . . .	60
1. Condusef . . . . .	60
2. IPAB . . . . .	63
Bibliografía . . . . .	65

## 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**

## NUESTROS DERECHOS

---

**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; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; La Ley Orgánica del Banco de México y su reglamento; La Legislación Mercantil; Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; los usos y prácticas bancarias y mercantiles; el Código Civil para el Distrito Federal y el Código Fiscal de la Federación.

**Además, actualmente se cuenta con la Ley de Protección al Ahorro Bancario (IPAB, 19 de enero de 1999) y con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Condu-sef ,18 de enero de 1999).**

### 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 Banco de México (BM) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (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

## NUESTROS DERECHOS

---

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 tres direcciones generales: la de Investigación Económica, la de Operaciones de Banca Central y la de Administración Interna; esta última cuenta con cuatro direcciones: la Jurídica, de Sistemas, de Contraloría y la de Administración, además de una Gerencia de Seguridad e Investigación.
- *Direcciones.* Cuenta con cinco direcciones: de Emisión, de Programación Monetaria y Análisis de Mercado, de Crédito y Fomento, y la de Disposiciones de Banca Central.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

- *Contraloría*. Ésta depende jerárquicamente del gobernador. A éste último reportan la Coordinación de Comunicación Social y una oficina de Relaciones Públicas.

### 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;**

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; el Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB) y el Instituto Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (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 Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene autonomía técnica y facultades ejecutivas; es decir, es una institución autóno-

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

ma 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 CNBV 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 concierten 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

- 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.

Además, la CNBV debe investigar presuntas infracciones de uso indebido de información privilegiada con base en las leyes que rigen a las entidades.

Así como expedir normas de registro de operaciones y las relativas a la información que deberán proporcionarle las entidades; así como establecer los criterios acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros.

Dictar las medidas necesarias 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, noviembre 24 de 1988) y comprenderá las facultades de inspección, vigilancia y corrección.**

- 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 éstas 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

### 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*, abril 28 de 1995) 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*, enero 18 de 1999, segundo transitorio).

### 2. *Sistema bancario mexicano*

El sistema bancario está rígido 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 sólo lo pueden prestar las instituciones de banca múltiple y las**

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 sólo se benefician (obtienen utilidades) de los márgenes de utilidad que les reporta el dar prestado, o canalizar ese mismo dinero en las operaciones

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

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 Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (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 éstos 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.
- A plazo con previo aviso.

### 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 ésta, 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. Se conoce como girado (librado) al banco y girador (librador) al cliente.**

Por lo que hace al girador (usuario-cliente), tiene como obligación mantener siempre, no sólo 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

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

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 éstas 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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

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.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---



### b. Requisitos esenciales del cheque (fondo)

- 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

Por lo que hace a los depósitos sucesivos de dinero, el banco proporciona un formato (ficha de depósito) en donde se debe indicar no sólo el nombre de la persona a quien corresponde la cuenta de cheques, sino además la cantidad, fecha, número de la sucursal y el número de la cuenta.

## NUESTROS DERECHOS

---

### 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 éstos 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, para el 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

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

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”.

### *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 de una sociedad o en el caso de muerte del titular de la cuenta y que éste no haya designado beneficiarios, o habiéndolos designado, éstos 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 anterioridad; 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, éste 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 llenar la "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.

#### 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 éste 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



## NUESTROS DERECHOS

---

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 cómo 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.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

### 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 verticales; aún cuando pueden ser horizontales. Cuando el que 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 por que 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 éste exclusivamente se puede endosar para depósito en la cuenta de cheques

## NUESTROS DERECHOS

---

del beneficiario y después disponer del dinero expidiendo otro cheque. De este modo tiene la certeza de que sólo 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 contar con una cuenta de cheques, no importando en que banco la tenga abierta; lo indispensable es que sea esa misma institución quien certifique el cheque en cuestión, para lo cual es necesario, 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).

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

- 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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; quién lo encuentre o lo sustraiga, lo puede cobrar. No así el cheque nominativo que sólo 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 accesoria 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**

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

**decir, ya no cobra el beneficiario original, sino al que éste le endose, y a su vez éste 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 éste 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 (quién 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

## NUESTROS DERECHOS

---

el endoso nombre y firma del endosante (quien trasmite el derecho).

Los cheques nominativos no necesariamente debe cobrarlos el beneficiario, sino que éste 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 éste 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.
- *Cheque cruzado*. El beneficiario lo tiene que depositar en su cuenta: endosa.
- *Cheque certificado*. El beneficiario tiene la certeza de cobrar previa identificación o depositarlo en su cuenta. Endosa al banco.
- *Cheque 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 cuenta-habiente 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 misma; sino que con ellos se pueden pagar bienes o servicios como si fueran dinero en efectivo.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 seguridad contra posibles robos o extravíos por la facilidad para obtener su devolución o restitución. Los usos comerciales y bancarios se han impuesto en México a que este tipo de cheques se expidan en dólares americanos; sin embargo, a partir del surgimiento de la Unión Europea que han determinado su moneda en "Euro", se han visto aparecer

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

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.

## NUESTROS DERECHOS

---

### 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 ésta. 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 cuál es 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 éste 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, éste 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.**

## 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

## NUESTROS DERECHOS

---

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 fecha 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

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

cuenta con la capacidad jurídica para hacerlo. Respecto a la persona moral, declara a través de sus representantes legales que éstos 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), 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 librarlos 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 éstos sean cobrados a través de la Cámara de

## NUESTROS DERECHOS

---

Compensación (en días hábiles, 24 horas después, registrándose el depósito en la fecha de éste, 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 sólo 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 sólo 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”

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

a otro tipo de operaciones o servicios como son la utilización: de terminales de cómputo, teléfono, radiolocalizadores, *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, debiendo devolver 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 Secretaría de Hacienda.**

### 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 increméntarsela 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 ajus-

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

tados con base en las disposiciones del Banco de México. 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

A handwritten ledger entry on a grid background. The entry is organized into columns by diagonal lines. The top right column is labeled 'Cargo/Abono'. The middle column is labeled 'Saldo' and contains the handwritten number '265.33'. The bottom left column is labeled 'Intereses' and is circled with a hand-drawn oval.

Cargo/Abono	Saldo	Intereses
	265.33	

## NUESTROS DERECHOS

---

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*

En primer lugar, el de servicio de cuenta maestra; 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; contrato de fideicomiso testamentario (sólo 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 ésta 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 con-

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

templan 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 aquél.

**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 éstos 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).

## NUESTROS DERECHOS

---

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 éste 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 aquél, 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 éstos, 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).

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

- El fideicomisario o fideicomisarios son las personas que el fideicomitente (usuario-cliente) designa 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 éstas 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

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*

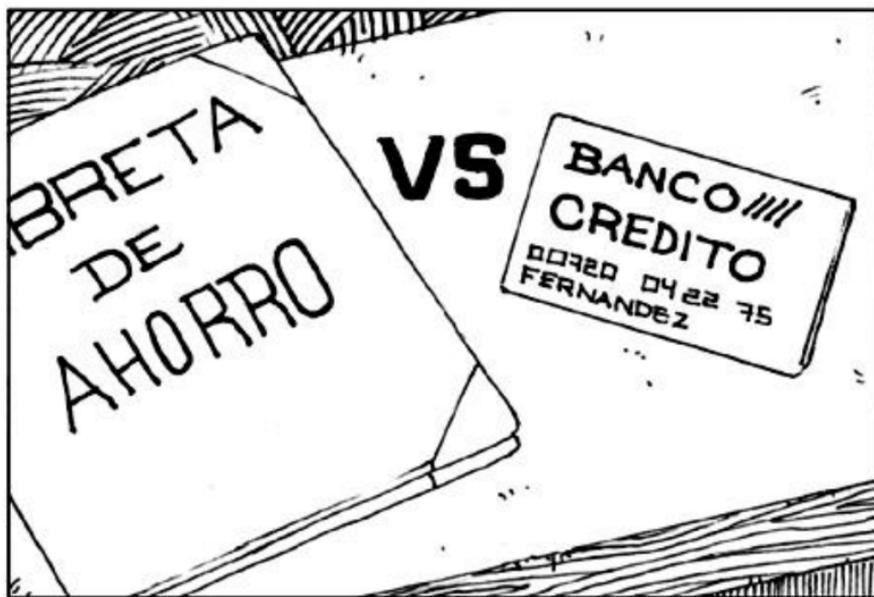
Son depósitos bancarios de dinero que el usuario realiza con el objeto de guardar alguna parte de sus ingresos para utilizar en el futuro o para el caso de emergencias. Estas sumas de dinero generan intereses capitalizables, los cuales, de acuerdo con la ley, y junto con los depósitos y retiros se comprueban 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, éstos 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

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---



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 regirse mediante un contrato de adhesión que el usuario y el banco suscriben.

En la libreta se incluyen: 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.

## NUESTROS DERECHOS

---

**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 éstas no solamente se pueden calificar como depósitos a la vista, sino que además proporcionan al usuario muchísimas ventajas como son: poder contar con dinero en el momento que lo necesitan 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 cuenta 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 sólo 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.

*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 apearse a las disposiciones legales asentadas arriba y sólo 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 momento que lo necesite hasta el monto de su saldo disponible. La tarjeta tiene impresos y grabados todos los requisitos que la ley exige en

## NUESTROS DERECHOS

---

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 ésta 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 (en este momento es de \$750.00), 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: fi-

chas 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.

#### 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 revolvente. Es intransferible.**

## NUESTROS DERECHOS

---

Por el contrato de crédito en cuenta corriente, el banco acreditante se obliga a pagar por cuenta del acreditado los pagarés que éste 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 y quién 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 revolvente; pudiendo además disponer de efectivo.

Hay tarjetas de aceptación nacional y de aceptación internacional o de ambas. Nace en virtud del contrato de



## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

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, legítima al poseedor al firmar los pagarés y ser confrontados éstos contra la firma que aparece en la misma.

### *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.

#### a. 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 número de identificación personal (NIP) respectivo,

## NUESTROS DERECHOS

---

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 conocerán; 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.

### *b.* Derechos de la institución de crédito (banco)

- 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).

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

### c. Derechos y obligaciones del usuario

- Disponer del crédito en cuenta corriente hasta el monto autorizado y utilizarlo en forma revolvente.
- Recibir el plástico (tarjeta de crédito) y activar su número de identificación personal (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.
- A que el banco pague los servicios que el usuario le haya autorizado a realizar.
- A liquidar órdenes de compra telefónica que realice el usuario.
- A 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.
- A no pagar intereses si liquida en la fecha límite la disposición del crédito utilizado en el periodo del corte.
- A pagar el mínimo y los intereses respectivos por el crédito utilizado y determinado en el estado de cuenta.
- A pagar en los lugares y con los medios que el banco determine.
- A notificar telefónicamente el robo o extravío de la tarjeta.
- A dar por concluido el contrato, devolviendo la o las tarjetas, y liquidando saldo a su cargo.

## NUESTROS DERECHOS

---

- A 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.
- A recibir los beneficios-estímulos por la utilización de la tarjeta de crédito o puntualidad en el pago y manejo eficiente del crédito.

### VI. INSTITUCIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

#### 1. *Condusef*

Ahora bien, cuando un usuario de la banca cree violados sus derechos o los acuerdos con la institución bancaria no son respetados, puede acudir al Instituto Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). Los procedimientos son:

- Procedimiento de conciliación.
- Procedimiento de arbitraje en amigable composición.

##### *A. Procedimiento de conciliación*

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

- El nombre y domicilio del reclamante o su representante.
- El tipo de reclamación.
- El nombre y domicilio del banco que denuncia.
- Toda documentación probatoria.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

Se presentará en un término de tres meses contados desde el momento en que surja el hecho (violación del banco).

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

**La comisión citará a las dos partes a una junta de conciliación; ésta 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.**



## NUESTROS DERECHOS

---

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 lograra, el convenio se hará constar en un acta circunstanciada.

Si no se cumpliera ese convenio, la Condusef sancionará.

### *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 cinco 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 ocho días comunes.
- La Condusef, después de valorar pruebas y alegatos, emitirá un laudo.
- Los bancos tendrán un plazo de cinco días contados a partir de la notificación, para que cumplan la resolución, en caso de no ser así, serán multados.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA BANCA

---

- Existen tres medios de defensa en contra del laudo y las resoluciones:
  - a) Juicio de amparo.
  - b) Aclaración del laudo.
  - c) Recurso de revisión.

### 2. IPAB

Ahora bien, el Instituto de Protección al Ahorro Bancario 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.

## 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.

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 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.

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

*Derechos de los usuarios de la banca*, editado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, se terminó de imprimir el 14 de julio de 2000 en los talleres de Formación Gráfica, S. A de C. V. En la edición se empleó papel cultural 57 x 87 de 37 kg. para las páginas interiores y cartulina couché de 162 kg. para los forros. Consta de 2000 ejemplares.