

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



# *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 Garcíadiago  
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

Luis Jáuregui

Álvaro Matute

Érika Pani

Ricardo Pozas Horcasitas

Salvador Rueda Smithers

Adalberto Santana Hernández

Enrique Semo

Mercedes de Vega Armijo

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 Quintana Adriano, Elvia Arcelia

*Derechos de los usuarios de la banca.*/Elvia Arcelia Quintana 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

*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*).