



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN**

LICENCIATURA EN DERECHO

TRABAJO POR ESCRITO QUE
PRESENTA: MÉNDEZ ABSALÓN NAYELLI

**“LA FALTA DE CERTEZA JURÍDICA EN LOS
PROCEDIMIENTOS ANTE LAS UNIDADES
ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS”**

**EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE TITULACIÓN
COLECTIVA”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

MÉXICO, ARAGÓN, 2008.



FES Aragón



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

PARA AURELIA:

Mi mentora y ángel de la guarda.

Para tí, este mi pequeño logro.

Porque aunque la adversidad nos nuble la vista,
Siempre hay una luz brillante que guía nuestro camino.
Aún siendo invisible, etérea o fugaz
... nos inspira.

Para mí Madre.
Porque sin tí mi vida no tendría sentido.

Para mí Tía Luz y familia.
Por todo el apoyo que obtuve de ustedes, en
todo momento de mi vida.
Gracias.

Especial agradecimiento a tí Raúl: por las
horas más felices de mi vida.
Y por tus constantes consejos y sermones
en la universidad.

LA FALTA DE CERTEZA JURÍDICA EN LOS PROCEDIMIENTOS ANTE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Introducción	I
CAPITULO I	
Marco conceptual de los elementos involucrados en el trámite ante las Instituciones Financieras	
1.1 Conceptos Principales	1
1.2 Consultas y reclamaciones: concepto y diferenciación.	3
1.3 Unidades Especializadas de Atención a Clientes.	4
1.3.1 Medios de Acceso a las Unidades Especializadas de Atención a Clientes.	7
CAPITULO II	
Marco de Acción Jurídica.	
2.1 Derecho Financiero: apreciación personal.	12
2.2 Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	16
2.3 Comisiones Regulatoras en la Actividad Financiera Mexicana.	25
2.3.1 Comisión Nacional de Banca y Valores.	25
2.3.2 Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Servicio Financieros.	27
2.4 Breve estudio de la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros	28

CAPITULO III

La implementación de un sistema informático, que otorgue medios de prueba y certeza jurídica a los Usuarios de las Instituciones Financieras, en la tramitación de consultas y reclamaciones en sus Unidades de Atención a Clientes, a través de los medios electrónicos de Internet y e-mail.

3.1 El papel de la informática en el procedimiento de consultas y reclamaciones.	33
3.2 Documento y documento electrónico.	35
3.2.1 Características del documento electrónico.	36
3.2.2 Validación del documento electrónico	38
3.3 La unificación en los procedimientos de Conciliación y Asesoría Legal Gratuita ante la CONDUSEF y la propuesta final.	41
A) Del procedimiento de conciliación	42
B) De la asesoría y defensa legal gratuita otorgada por la CONDUSEF	44
Conclusiones	46
Fuentes Consultadas	49
Anexos	50

Introducción

En la actualidad, el uso de medios electrónicos es una necesidad imperativa en la vida social y económica de todo país, más aún cuando el uso de la tecnología esta intrínsecamente relacionado en los procesos legales de toda sociedad; situación reflejada desde el momento mismo en que un ser humano ingresa a la sociedad desde su nacimiento, al ser registrado ante un Juez del Registro Civil, a través de la asignación de una identidad como lo es el nombre y a últimas décadas la implementación de la Clave Única de Registro de Población (CURP por sus siglas); en el caso de las contribuciones hacia el Estado a través de la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico cuyos tramites revisten el manejo de la información a través de bases de datos y la facilidad de realizar el pago de contribuciones mediante el uso de la Internet, todas ellas situaciones que sin el uso de la tecnología y la computación serian tardos, las fallas humanas se traducirían en actos inservibles o que a larga no producirían el fin para lo cual fueron creados.

Por lo anterior, la intrínseca relación entre la computación y los diversos y amplios medios electrónicos, hacen de la vida en sociedad un circulo eficaz y ágil, ya que el acceso a la información esta prácticamente en cualquier sitio virtual al que se pueda tener acceso, estrictamente hablando del Internet y de los programas y bases de datos que existen en la actualidad. En este entendido, no podemos hablar de un avance social sin tocar el tema relativo a los medios electrónicos que día a día encuentran un campo fértil y extenso en todo el mundo.

Así, los medios electrónicos en los trámites que llevan a cabo los particulares y en algunos casos el propio Estado, son una herramienta de gran ayuda tanto para solicitar información respecto a los servicios que ofrece una entidad paraestatal, una secretaría de estado o la información de dominio público respecto a las funciones y servicios que ofrecen bancos, aseguradoras, administradoras de fondos para el retiro (conocidas como afores) entre otras, información que ya no es necesario obtener directamente en los

establecimientos u oficinas de las mismas; como hemos mencionado, este acceso a la información hoy en día esta al alcance de cualquier persona que tenga los conocimientos básicos de computación e Internet y cuente con los elementos físicos mínimos, ya sean propios o rentados.

Ante esta situación, se considera necesario que los trámites de consulta y sobre todo los de reclamación que requiere el particular (personas físicas o morales, titulares de un servicio) ante las Instituciones Financieras, sean ágiles y eficientes, ya que en un contexto general, la información que éste llega a solicitar, en la mayoría de los casos es filtrada en pro de los intereses internos de las Instituciones Financieras, entorpeciendo la finalidad o cualidad que deben de revestir al proporcionar una “calidad y agilidad en el servicio”, por ejemplo: las características generales y fidedignas de los servicios de banca, como son el cobro de comisiones, fechas de corte de tarjetas de crédito o en su caso, las condiciones generales de un seguro de vida, elementos que en la mayoría de los casos no son proporcionados y/o explicados de una manera sencilla al particular que los contrata; por otro lado también se debe hacer mención que la falla en el “ideal” de cualquier relación comercial o contractual tiene origen en que una de las partes, mayormente el que solicita la relación, no esclarece los detalles o dudas que pudiera tener al respecto, ya sea por falta de voluntad de conocer a lo que tiene derecho y obligación o por ignorancia.

Por lo que, adentrándonos un poco en materia de la presente investigación, en las consultas y reclamaciones ante las Instituciones Financieras, la obtención de un medio de convicción o prueba ante un tercero (llámese autoridad, tercero involucrado en el procedimiento o simplemente como medio de protección futura al titular del servicio), es una necesidad ya que la información y tramite ante las mismas se basa principalmente en el uso de medios electrónicos, como es la atención telefónica “personalizada”, el envío o recepción de solicitudes por fax y en su caso por e-mail (correo electrónico). Dichas situaciones enmarcan como fin y único “medio o prueba” para identificar un caso en particular la asignación de un folio alfa-numérico, el

cual simplemente puede ser arbitrario o sin un respaldo jurídico previamente establecido; para ejemplificar lo anterior mencionamos a particular punto de vista los casos más comunes:

- ✓ El reporte de robo por extravío de una tarjeta de crédito: trámite en el que se asigna una clave conocida como “número de reporte”, el cual generalmente es numérico, proporcionado vía telefónica, con la característica de ser desechable y sin sostén físico o legal alguno, ya que carece de valor al tramitar la reposición de un nuevo plástico o tarjeta;
- ✓ En los casos de la cancelación de un contrato de seguro, el trámite requiere una serie de pasos que implican complejidad al solicitar desde un reporte telefónico hasta la recepción de la solicitud por escrito (la cual hasta no ser recibida y aprobada por la Institución Financiera transgrede el deseo del particular por concluir el trámite mismo), proceso al cual también recae un folio cuya validez posible frente a terceros es al ser expresado verbalmente, es decir, no es comprobable físicamente o mediante escrito.

Es por lo anterior que se considera de suma importancia la implementación de un sistema electrónico que de esa seguridad jurídica a los Usuarios en los trámites ante las Instituciones Financieras, ya que no solo es un beneficio personal el tener un documento que lo avale, sino también en el caso de que la solución no sea favorable a los intereses del Usuario, éste tenga un medio de prueba o convicción al momento de iniciar un procedimiento ante la autoridad correspondiente, otorgándole un valor probatorio legal al ser realizado a través de medios electrónicos. De esta forma, y ya que el sistema jurídico mexicano requiere que el derecho, obligación o voluntad en cualquier relación entre dos o más partes, esté contenida de preferencia en un documento, al ofrecer la posibilidad de materializar estos trámites “verbales o virtuales”, aportamos una actualización en el derecho.

Manifestado lo anterior, procederemos a estudiar y analizar las generalidades de las consultas y reclamaciones ante las Instituciones Financieras, entender los elementos que lo componen en el proceso, se

analizara el marco legal que regula las actividades financieras, entendiéndose por tales las que ofrecen los Grupos Financieros legalmente establecidos en México y, finalmente fusionaremos estos conocimientos en la propuesta final, que esperamos en un futuro no muy lejano se realice en la práctica.

Para finalizar esta pequeña introducción, este trabajo de investigación está apoyado y fundado a través de la experiencia personal y profesional que he llevado a cabo los últimos tres años, en los cuales participe como prestadora de servicio social y prácticas profesionales en la Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (en adelante CONDUSEF), y actualmente en el Centro de Atención Telefónica del Grupo Financiero Santander, en su área de Seguros; experiencias que han ampliado mi experiencia jurídica y social, ya que las situaciones que se plasman aquí a modo de ejemplos y propuestas están basados en casos prácticos y totalmente reales, situaciones o supuestos a los que la mayoría de la población puede encontrarse al contar con algún servicio o producto de algún Grupo Financiero (llámese tarjeta de crédito, cuenta de ahorro, seguro de automóvil, servicio de afore, etcétera).

Por lo anterior, dada la experiencia bivalente en las controversias o solicitudes de los Usuarios de servicios financieros, consideramos importante y fundamental la regulación y supervisión de estos trámites, ya que al momento de iniciar un procedimiento judicial o conciliatorio, la falta de documentos que los avalen demora en gran medida el apoyo o ayuda que se puede llegar a brindar al particular, así como también que la falta de credibilidad respecto a los “folios electrónicos o reportes numéricos asignados vía telefónica” crean un detrimento en la seguridad jurídica general, siendo importante e innegable el derecho a la información.

Esperando que la propuesta sea comprensible al lector, ayude al estudiante en su formación y signifique una aportación, aunque pequeña, al sistema del derecho financiero mexicano.

CAPÍTULO I

Marco Conceptual de los elementos involucrados en los trámites ante las Instituciones Financieras.

En este capítulo procedernos a explicar y diferenciar (así como a indicar las abreviaturas utilizadas en el presente trabajo), los elementos que forman parte en los trámites ante las Unidades Especializadas de Atención a Clientes, en la relación tripartita: Particular – Institución Financiera – Autoridad.

1.1 Conceptos Principales

✓ **Usuario:** *en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de una operación o servicio prestado.*¹

✓ **Cliente:** *la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad.*²

Entendiéndose como la persona física o moral que esta ligada a una Institución Financiera (Usuario directo) y de la cual puede reclamar un derecho o requerir información para determinar si es viable concretar una futura relación con la misma (Usuario indirecto).

✓ **Institución Financiera:** *en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de*

¹ Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/glosario> (búsqueda en letra "U"). 6 de abril de 2007. 15:30

² Artículo 3º, fracción tercera de la Ley de Transparencia y Ordenamiento Financiero.

*seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales antes mencionadas para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.*³

✓ *Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público.*⁴

En otras palabras, son las instituciones y establecimientos dedicados a brindar al público en general y a empresas privadas un servicio financiero como los siguientes: créditos personales para su uso frente a terceros (tarjeta de crédito), la guarda y administración temporal de dinero (cuentas de ahorro, debito o nómina), financiamiento para la obtención de bienes muebles e inmuebles (créditos hipotecarios, automotriz o personales), administración de recursos para el retiro (administradoras de fondo para el retiro), ofrecimiento y contratación de contratos de seguro, etc., así como el otorgamiento de créditos para su utilización al interior de las entidades comerciales como en el caso de las tiendas departamentales.

✓ **CONDUSEF:** *siglas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.*

Autoridad encargada de llevar el trámite y persecución de las controversias en el orden financiero cuya función analizaremos en el capítulo segundo.

Por último y no en menor importancia, hay que manifestar que las Instituciones Financieras en su actividad y desde 1990 han optado por

³ Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/glosario> (búsqueda en letra "I"). 6 de abril de 2007. 15:30.

⁴ Artículo 3º, fracción décima de la Ley de Transparencia y Ordenamiento Financiero

conformarse en los llamados Grupos Financieros: nueva figura jurídica y tipo de persona moral, determinados como conglomerados de Instituciones Financieras que antes de la publicación de la ley operaban en forma necesariamente independiente y que, a partir de su integración en grupos, operan en forma integrada, previa autorización de la SHCP, conformando una sola entidad que tiene la forma de sociedad anónima.

Estos grupos están formados por una empresa controladora y varias organizaciones financieras que pueden ofrecer sus servicios en forma integrada; las organizaciones que pueden formar parte de los grupos financieros son: instituciones de banca múltiple, casas de bolsa, instituciones de seguros, almacenes generales de depósito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, casas de cambio, instituciones de fianzas, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades operadoras de sociedades de inversión, entidades financieras del exterior, otras refiriéndonos a las empresas que presten sus servicios complementarios o auxiliares de manera preponderante a los miembros del grupo. De los Grupos Financieros consolidados en su operación en el país mencionamos a Grupo Financiero Banamex, Grupo Financiero BBVA Bancomer, Grupo Financiero Santander y Grupo Financiero HSBC, los cuales ofrecen servicios tanto como instituciones de banca, aseguradoras (a través de un proveedor en algunos casos) y administradores de fondos para el retiro de sus respectivos Clientes.

1.2 Consultas y reclamaciones: concepto y diferenciación.

Para entender y no confundir los elementos substanciales de la presente propuesta, a continuación se explican y diferencian.

Una **consulta** es la **asistencia brindada por la Institución Financiera a sus clientes** o futuros clientes, que tiene por **objeto**

resolver dudas e imprecisiones de carácter técnico o jurídico referentes a los productos y servicios que ofrece.⁵

Una **reclamación** es la **inconformidad manifestada por el Usuario que deriva del incumplimiento de la Institución Financiera en la prestación del servicio**, ya sea por infringir el contrato, por operaciones irregulares o por cualquier otra causa semejante que afecta los intereses del cliente.⁶

Sencillamente, la consulta sirve para esclarecer las dudas de los Usuarios directos o indirectos sobre los productos o servicios que ofrecen las instituciones Financieras; la reclamación es la exigencia del Usuario directo por una mala aplicación o falta de este servicio o la mala calidad del producto, la cual evidentemente causa un detrimento en aquel.

Así pues, la atención al Usuario se lleva a cabo en áreas especializadas al interior de las Instituciones y Entidades, las cuales estudiaremos a continuación.

1.3 Unidades Especializadas de Atención a Clientes.

Las **Unidades Especializadas**, como las llamaremos de ahora en adelante, **son áreas de atención organizadas al interior de cada una de las Instituciones Financieras**, que tienen “por objeto atender consultas y reclamaciones, su Titular tendrá facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación”⁷.

Su **finalidad principal es atender las consultas y reclamaciones de los Usuarios de forma directa y oportuna**, lo que adicionalmente permite a las Instituciones Financieras medir la calidad de los productos y

⁵ Disponible en: http://www.condusef.gob.mx/consultas_y_reclamaciones/index.html. 15 de Noviembre de 2007.14:30

⁶ Disponible en: http://www.condusef.gob.mx/consultas_y_reclamaciones/index.html. 15 de Noviembre de 2007.14:30

⁷ Artículo 50 Bis, fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

servicios que ofrecen, mejorando así la efectividad en el proceso financiero mexicano.

En este aspecto, la CONDUSEF pone al alcance de los Usuarios el Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios⁸, a través del cual pueden informarse sobre los datos generales de las oficinas a las cuales acudir, conocer el nombre de sus titulares o de los responsables de la atención directa e incluso acceder a sus correos electrónicos para lograr comunicación con ellos, situación que no es del todo utilizada o en el peor y mayoría de los casos desconocida.

Así pues, a sabiendas de ante quién y dónde debe presentar su solicitud, el Usuario de servicios financieros puede solicitar la información que considere necesaria para entablar una relación o en su caso exigir que se respeten sus derechos y recibir la respuesta correspondiente a su inconformidad en caso de incumplimiento, sin embargo pueden llegar a surgir ciertas complicaciones como las que a continuación se ejemplifican:

Al momento de surgir una solicitud por parte del Usuario, se da cierta inequidad entre la facilidad que otorga la Institución Financiera para la entrega de información y la forma en que llega ésta al Cliente, ya que la Institución con la pretensión de continuar la relación con éste y mantener sus servicios, “filtra información incompleta”, situación de total desigualdad. El resultado de lo anterior es que el Usuario al no obtener “más opciones o respuestas”, opta por no terminar su solicitud ante las muchas trabas que llegan en su camino, acudiendo como último recurso a la CONDUSEF a solicitar un apoyo, que en un porcentaje menor al 35% no es brindado, dado que no reúne todos los elementos para el mismo⁹, (este procedimiento lo abarcaremos brevemente en el capítulo tercero).

⁸ Disponible en: http://www.condusef.gob.mx/unidades_esp/dir_un_es.html. 15 de Noviembre de 2007.14:45

⁹ Como el demostrar que un reporte telefónico se realizó en tiempo y forma, reporte que en la mayoría de las Unidades Especializadas se otorga en manera verbal y no escrita.

Por lo anterior y en vistas de una mejora en la cultura financiera, la CONDUSEF propone las siguientes recomendaciones:

- ***Tenga siempre a la mano el teléfono, correo electrónico o dirección de la Unidad Especializada de la Institución Financiera con la que tenga algún tipo de contrato.***
- ***En caso de no contar con alguno de los datos anteriores, visite la página de la CONDUSEF e ingrese al apartado de **Unidades Especializadas**, las cuales tienen la obligación de darle una respuesta ante cualquier situación que le parezca fuera de lo común, dentro de lo establecido en un contrato.***
- ***Acuda en primera instancia a presentar su queja a la Unidad Especializada de la Institución Financiera correspondiente; si recibe una respuesta insatisfactoria, queda intacto su derecho de presentar una inconformidad ante la CONDUSEF.***¹⁰

De lo anterior, podemos concluir que el acceso a las Unidades Especializadas es un derecho de todo Usuario, más sin embargo la falta de capacitación del personal de las Instituciones Financieras entre otras cuestiones “burocráticas” entorpecen la finalidad de las mismas; así, en su afán de obtener una respuesta, el Usuario acude a las dependencias erróneas (por ejemplo la Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO-, cuyos asuntos de esta índole no son de su total competencia, a excepción de los concernientes a las Entidades Comerciales).

Si el Usuario solicita apoyo en la CONDUSEF, pero no tiene la documentación o medio de prueba que corrobore su derecho y más aún cuando no termino su trámite con la Institución Financiera, obtiene la negativa por parte de aquella y se alarga un proceso que debería ser ágil y concreto.

¹⁰ Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.html>. 6 de abril de 2007. 15:30

Así pues, a continuación haremos un pequeño análisis de los caminos que ha de recorrer el Usuario ante las Unidades Especializadas, para así comprender la base de nuestra propuesta.

1.3.1 Medios de Acceso a las Unidades Especializadas de Atención a Clientes.

Las Unidades Especializadas pueden dar atención a los asuntos presentados por los Usuarios a través de los siguientes medios:

1) **Atención telefónica:** cuando el Usuario se comunica vía telefónica a la Institución Financiera: en este caso la mayoría de los grupos financieros manejan un menú interactivo (conocido como IVR) en el cual, de acuerdo a la consulta a realizar, se enlaza o transfiere directamente al Usuario al departamento correspondiente; la falla en este tipo de sistemas es que al contar únicamente con un número telefónico local o nacional, la saturación de la líneas por todas las llamadas entrantes hace que éste servicio sea ineficaz y lento, aunado al hecho de que por la importancia que cada Usuario denota de su caso particular, en su mayoría éste prefiere obtener atención de cualquier operador, optando por elegir una opción en el menú al azar, sea o no el indicado para su trámite.

2) **Por escrito:** solicitudes entregadas directamente en la Unidad Especializada: éste trámite se encuentra un tanto en desuso, ya que en virtud del gran número de Clientes que registra un Grupo Financiero, éste brinda “abiertamente” la información a través de folletos informativos o en sus portales de Internet; la contra en esta situación es que la información es poco clara, insuficiente o en su caso falta de actualización. Ahora bien, en el caso que el Usuario conozca el domicilio de la Unidad Especializada, la recepción de su solicitud encuentra miles de trabas: desde la forma en la cual deberá estar redactada, el departamento al cual se dirige hasta la burocrática

respuesta por parte del personal respecto al “no recibir documentos en este momento, hasta en tanto no haya hecho su solicitud por teléfono u obtener el reporte telefónico correspondiente”.

3) **En forma personal:** cuando el Usuario expone su solicitud directamente con el Titular de la Unidad Especializada: éste medio de “acercamiento” es prácticamente nulo, ya que los Usuarios son remitidos al uso de la atención telefónica, portales de Internet y uso de medios electrónicos, sumado el hecho de que la obtención de una cita con el Titular de la Unidad Especializada a consultar deberá ser programada (si se da esa oportunidad).

4) **Medios Electrónicos:** uso del fax, Internet y correo electrónico, los cuales analizaremos separadamente, a saber: el fax es generalmente utilizado para la recepción y envío de documentación a larga distancia, especialmente de reclamaciones; los portales de Internet ofrecen la consulta de información general de los servicios y productos ofertados por la Institución Financiera, todo ello en forma automática, actualizada y cómoda para el Usuario; el e-mail que también sirve para el envío de documentación o consultas “directamente del Usuario”, representando el medio más directo y rápido al ser dirigido a una persona en particular, brindando la sensación de atención personalizada así como de seguridad, agilidad y facilidad en su envío, reenvío, y/o comprobación de recepción, etc. La contra en el uso de los medios electrónicos es que se encuentran todavía en proceso de maduración, ya que a nivel general su uso no lo comprende ni el 65% de la población ya sea por su costo o conocimiento.

Al respecto, es importante mencionar que se pueden atender personalmente aquellos casos que se reciben por parte del Usuario en los que se requiere de una explicación de cierto asunto en particular y que involucra una confusión que haya surgido de los procesos operativos propios de la Institución Financiera, situación que implica varios obstáculos

para su realización, desde ubicar la oficina correspondiente hasta el tiempo en que se llega a generar la respuesta al mismo.

Por lo anterior, es un derecho del Usuario presentar consultas o reclamaciones respecto a un producto o servicio financiero contratado o a contratar y es obligación de las Instituciones Financieras el contar con una Unidad Especializada que brinde la atención correspondiente, situación que con apego a la ley¹¹ deberá realizarse en 30 días hábiles, en forma gratuita y no debe generar cargos ni comisiones en caso de que la resolución sea desfavorable para el Cliente.

En la práctica, esta atención es tardía e informal, llegando a dilatar o entorpecer el proceso que en su caso se lleve ante la CONDUSEF; de lo anterior expresamos algunos casos prácticos a modo de ejemplo:

- ✓ La consulta, por lo general telefónica, deja muchas dudas al Usuario, primeramente por la tardanza en que un asesor u operador telefónico contesta la llamada; la falta de atención hacia la solicitud que se este realizando, de actualización en los procesos internos del área o producto a tratar, de comunicación y respeto entre operador y cliente, etc.
- ✓ En las reclamaciones, en una generalidad y con el fin de evitar la cancelación del servicio, la atención telefónica es encaminada a “retener” de alguna forma al Usuario (como por ejemplo brindándole mejores ofertas del producto, cambiándoselo por otro más económico o cancelando las deudas que registre el Cliente), por lo que se dilata la pretensión inicial de éste, quien al revalorar su decisión de cancelación sobrelleva nuevamente el trámite de “retención” para obtener en el peor de los casos, información incompleta o errónea del trámite que requiere.

¹¹ Vid. Artículo 50 de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros.

✓ En el caso en que el Usuario tenga los elementos para empezar su trámite de consulta o reclamación, la recepción de estas solicitudes es lenta y engorrosa, por ejemplo:

a) Al enviar documentación ya sea por fax, e-mail o a través de la oficina correspondiente, hay que verificar que ésta se haya recibido correcta y completa, confirmación que en la mayoría de los casos se realiza en las siguientes 48 horas hábiles;

b) En el caso de que el trámite se haya realizado correctamente, la respuesta por escrito (en caso de que se genere), dirigida al Usuario tarda más del término de 30 días indicado en la ley, tiempo que a vista personal es innecesario, ya que al suponer que la consulta o reclamación se hace en un área especializada, debería ser ágil, concreta y rápida.

c) En el caso de realizar el trámite a través del fax y Internet, estos medios revisten en su utilización elementos físicos y/o económicos que algunos Usuarios no saben utilizar o carecen de ellos; caso paralelo en que se solicite la ayuda a personal de miembros de los Grupos Financieros, algunos si no es que la mayoría, niegan el servicio alegando que no corresponden a sus funciones administrativas.

De lo anterior, podemos deslindar que en la práctica no se cumple el fin u objetivo de las Unidades Especializadas, ya que como lo acabamos de ejemplificar, el proceso para los trámites es lento, con múltiples requisitos y la obtención de una respuesta o solución del problema llega a ser negativo u contradictorio a los intereses de quien lo solicita.

Ante una respuesta negativa, en su mayoría obtenida vía telefónica, el Usuario no tiene medio de soporte alguno para iniciar debidamente su reclamación ante la autoridad correspondiente; caso contrario, si llegase a tener una confronta directa con la Institución Financiera en una audiencia de conciliación, la respuesta entregada por lo general se emite a base de

formatos preestablecidos o plantillas, que contienen contestaciones generalizadas para “casos similares” (Ver anexos 1 al 3).¹² En pocas palabras la lid que cruza el Usuario para obtener la información de un servicio o producto es muchas veces entorpecida por personal ineficaz de las Instituciones Financieras y/o por la complejidad de sus servicios y atención telefónicos, siendo, en la medianía de los casos, propia ingenuidad o ignorancia de los Usuarios un obstáculo personal para poder explicar su solicitud, entre otras muchas cuestiones.

A grandes rasgos, estos son los elementos y procesos que intervienen en las relaciones entre Usuarios e Instituciones y Grupos Financieros, que como observamos, el ideal con el cual fueron diseñadas sus Unidades Especializadas no ha podido llevarse a cabo; sin embargo el describir estos actos, nos permitirá estudiar en una manera somera y clara la función de los organismos involucrados en la actividad financiera de nuestro país, lo anterior sin perder de vista y poder encaminar al lector a nuestra propuesta final en el capítulo tercero.

¹² Estos formatos se muestran solo a manera de ejemplo, a fin de mostrar la homogeneidad y similitud en que las diversas Instituciones Financieras atienden las solicitudes de los Usuarios y Clientes.

CAPÍTULO II

Marco de Acción Jurídica.

En este capítulo, explicaremos a grandes rasgos los elementos jurídicos relacionados en el proceso llevado a cabo ante las Unidades Especializadas, primeramente exponiendo nuestra visión o percepción de la rama del derecho sobre el cual versan estas acciones, así como un breve estudio de las leyes que regulan las mismas respecto de los derechos y obligaciones del Usuario como de las Instituciones Financieras.

2.1 Derecho Financiero: apreciación personal.

Primeramente, para entender el marco legal que regula a las Instituciones Financieras y a su vez los trámites materia de esta investigación, debemos comprender las “fuentes” que dieron origen a lo que hoy percibimos como Derecho Financiero, el cual definiremos desde un punto de vista particular en los siguientes párrafos.

✓ *Derecho Bancario: conjunto de personas, cosas y negocios por medio de los cuales se afectan las operaciones de banca.*¹³

De este concepto partimos para entablar la relación jurídica entre particulares e Instituciones Financieras, aún y cuando la delimitación a “operaciones de banca” no abarque en su totalidad las actividades que realizan los diversos grupos financieros.

✓ *Derecho Comercial: es el sistema de normas reguladoras de las relaciones entre los hombres, constituyentes del comercio o que de él emergen y abraza en su ámbito la ordenanza de aquella actividad profesional, medianera en la circulación de los bienes entre productores y consumidores.*¹⁴

¹³ ENCICLOPEDIA JURÍDICA AMEBA, Editorial Driskill, S.A., Buenos Aires, 1980, Tomo VI, pp. 960-970.

¹⁴ Ibidem, Tomo VII, p 18. Comentario del maestro Waldemar Ferrara.

Ya que la contratación de servicios en las Instituciones Financieras es totalmente una actividad comercial y que implica el pago de una cantidad cierta en dinero por la prestación de un servicio, ya sea la administración de recursos, el aseguramiento de un bien o persona, etcétera.

✓ *Derecho Mercantil: rama del derecho privado que regula los actos de comercio, el estatus de los comerciantes, las cosas mercantiles y la organización y explotación de la empresa comercial.*¹⁵

Aquí englobamos las operaciones que llevan a cabo las Instituciones y los Grupos Financieros, ya que las actividades de bancos, aseguradoras, administradoras de fondos para el retiro y demás son un engranaje importante y fundamental para el comercio y los negocios nacionales e internacionales de nuestro país.

Ahora bien, a continuación citamos algunos conceptos del Derecho Financiero, de los cuales tomamos elementos importantes que explicarán la representación personal que se tiene de esta rama del Derecho.

✓ *Derecho Financiero: es el conjunto de normas jurídicas que sistematizan los ingresos y los gastos públicos, normalmente previstos en el presupuesto, y que tiene por objeto regular las funciones financieras del estado.*¹⁶

✓ *Derecho Financiero: conjunto de normas jurídicas que regulan la actividad financiera del Estado en sus tres momentos, a saber: en el establecimiento de tributos y obtención de diversas clases de recursos, en la gestión o manejo de sus bienes patrimoniales y en la operación de recursos para los gastos públicos, así como las relaciones jurídicas que en el ejercicio de dicha actividad se establecen*

¹⁵ Ibidem, Tomo VII, p 178.

¹⁶ Ibidem, Tomo III, pagina 167.

*entre los diversos órganos del Estado o entre dichos órganos y particulares, ya sean deudores o acreedores del Estado.*¹⁷

Aunque estas definiciones se refieren más a los actos de administración de recursos del Estado, a fin de enmarcar un concepto hacia los actos o servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, proponemos que ésta rama del derecho comprenda o extienda los siguientes elementos, a fin de enmarcar la actividad financiera, conceptualizándolo como:

➤ **Derecho Financiero: Conjunto de normas jurídicas que regulan los actos de administración que ofrecen las Instituciones Financieras legalmente constituidas en el país a los particulares (personas físicas o morales), a través de los diversos productos o servicios que ofrecen en los actos de comercio, actos de administración a nombre de terceros, convenios de protección tendientes a personas, bienes muebles e inmuebles y todos aquellos que sean de índole financiero, ya sea que actúen individualmente o a través de la figura de Grupos financieros, los cuales para poder llevarse a cabo se regularán de acuerdo a las leyes federales y reglamentarias que para cada materia se indiquen.**

Paralelamente y para que pueda existir una consulta o reclamación, debe hallarse una base de la cual emane este derecho, que encontramos concentrado en el artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

“Artículo 8º. *Los funcionarios y empleados públicos respetaran el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa;... A toda petición*

¹⁷ DE LA GARZA, SERGIO FRANCISCO, Derecho Financiero Mexicano, Novena Edición, Porrúa, México, 1979, p 15.

*deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve termino al peticionario.*¹⁸

De lo anterior, podemos aplicar por analogía a la presente propuesta los siguientes criterios:

- ✓ Las Instituciones y/o Grupos Financieros respetarán y atenderán las peticiones que los Usuarios, directos o indirectos, realicen sobre sus servicios.
- ✓ Para que las peticiones tengan validez y se lleven a cabo de una forma transparente, deberán de realizarse por escrito o en caso de ser elaboradas por medios electrónicos, corroboradas a través de medios de identificación unánimes y autorizados.
- ✓ Las peticiones deberán contener una formalidad general así como un sentido respetuoso y pacifico, dirigido preferentemente al Titular de la Unidad Especializada de cada Institución Financiera.
- ✓ La respuesta a la consulta o reclamación deberá ser por escrito dirigido al Usuario, ya sea a su domicilio particular o aquel que haya designado para tal efecto; en el caso del uso de medios electrónicos, la respuesta deberá enviarse al e-mail remitente que haya utilizado el Usuario para enviar su solicitud inicial, deberá ser informando de su posible impresión en colaboración de la Institución Financiera de acuerdo a las reglas que ésta asigne.
- ✓ Finalmente, la respuesta a cualquier petición deberá ser ágil, concreta y debidamente fundamentada o explicada en su contenido al Usuario, no dejando opción a duda posterior y elaborada en el término que establezca la ley.

¹⁸ Descarga actualizada de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos desde el sitio: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 15 de abril de 2007. 18:45

Conceptualizado el Derecho financiero, procederemos el estudio del marco jurídico regulador de las Instituciones Financieras en su actividad financiera así como el de las comisiones y organizaciones auxiliares competentes.

2.2 Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

El estudio a esta ley tiene la finalidad de robustecer y establecer algunas bases de la presente propuesta, en virtud de que este ordenamiento federal aporta grandes elementos para la mejor utilización de los servicios financieros, por lo que continuación se analizan los artículos que a consideración nuestra apoyan el hecho de que en la práctica los derechos e intereses de los Usuarios quedan desprotegidos.

Esta ley es de orden federal por lo que su observancia debe ser prioridad tanto para las Instituciones Financieras como para los Usuarios de las mismas, por lo cual las leyes que emanan de la autoridades o comisiones nacionales que vigilan a las primeras quedan relegadas a un segundo orden, más no son de menor importancia, ya que cada uno de los ordenamientos esta enfocado en una rama diferente en la gran gama de servicios y productos financieros, por ejemplo: la ley de la Comisión Bancaria y de Valores esta dirigida principalmente a la regulación de las operaciones de las Instituciones Financieras hacia sus Usuarios; la Ley de Protección y Defensa de los Usuario de Servicios Financieros tiene un fin diferente al otorgar elementos para la defensa de los Usuarios ante los órganos jurisdiccionales cuando sus derechos se ven transgredidos.

Así pues, la ley de transparencia implica principios generales para la aplicación de los servicios financieros, principalmente aquellos relacionados con las tarifas, comisiones, cuotas de intercambio y/o formas de contratación y otorgamiento de prestamos a través de las Instituciones Financieras o Entidades Comerciales; dichos elementos e información

dirigida a sus Usuarios y público en general y el alcance que las comisiones tienen en la aplicación de sus funciones complementa la acción del derecho financiero, encontrando estos principios en los siguientes numerales:

Artículo 3. *Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:*

I. Autoridades: *al Banco de México, a la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores**, a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** y a la Procuraduría Federal del Consumidor;...*

Autoridades resaltadas cuyos atributos se analizarán en el siguiente punto, específicamente las relacionadas con su aplicación en el ámbito de reclamaciones.

III. Cliente: *a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad;...*

El cual se ha identificado en el presente trabajo como el Usuario de servicios financieros o Cliente de entidades comerciales.

IV. Comisión: *a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales y de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;...*

Este concepto lo entendemos como la carga económica o gasto de cobranza derivado de los servicios que otorgan las Instituciones Financieras y Entidades Comerciales, por el uso y mantenimiento de los mismos, los cuales varían en cada una de ellas en virtud de la aplicación de la oferta y la demanda pero que nunca sobrepasaran las disposiciones que indican las leyes aplicables.

V. Contrato de Adhesión: *al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales y de sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;...*

El documento jurídico que implica las obligaciones y derechos de las partes que en él intervienen.

VI. CAT: *al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades;*

Es el costo total que por el uso de productos financieros el Usuario o Cliente paga a las Instituciones o Entidades.

VII. Cuotas de Intercambio: *a las cantidades que las Entidades se cobran o pagan entre sí, directa o indirectamente, por el uso de cualquier Medio de Disposición en la infraestructura de pagos instalada por alguna Entidad distinta a la que proporciona o emite el Medio de Disposición;*

Un ejemplo claro son las comisiones por retiro de efectivo en los llamados cajeros automáticos RED: éstas cuotas las establece cada Institución Financiera de acuerdo al tipo de transacción a realizar, representando la eliminación de un obstáculo para el acceso al retiro de efectivo al poder hacer la transacción en múltiples dispensadores automáticos, pero al mismo tiempo un detrimento para el Usuario, ya que éstas comisiones son abonadas o cobradas a su cuenta por el uso del servicio.

VIII. Entidades: *a las Entidades Financieras, a las Entidades Comerciales, y a las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas, conjuntamente;*

IX. Entidad Financiera: *a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y a las entidades de ahorro y crédito popular y a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;*

X. Entidad Comercial: *a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público;*

En atención que las Entidades Financieras han sido estudiadas en nuestro capítulo primero, solo desglosaremos el concepto de las Entidades Comerciales que son aquellos establecimientos que internamente ofrecen crédito a sus clientes, tales como tiendas comerciales o tiendas de autoservicio, siendo que dichos créditos no pueden hacerse efectivos contra terceros, es decir, son exclusivos de quien los otorga y a quien se entrega, a diferencia de las Instituciones Financieras cuyos productos o servicios tienen aceptación generalizada frente a otras instituciones o comercios.

XI. Medio de Disposición: *a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito*

emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general,..."

Los elementos físicos a través de los cuales el Usuario o Cliente usa o dispone de los servicios de las Instituciones o Entidades.¹⁹

Paralelamente y entrando en materia sobre la presente propuesta, ésta ley establece en lo conducente a las reclamaciones ante las Unidades Especializadas lo siguiente:

Artículo 23.- En todas las operaciones y servicios que las instituciones de crédito celebren masivamente con sus Clientes por medio de Contratos de Adhesión y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aquéllas deberán proporcionarle a éstos la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios...

De este artículo hemos identificado un principio ligado al derecho de petición constitucional: el derecho de los Usuarios a confrontar cualquier situación que consideren afecta directamente sus derechos, el cual como veremos en las siguientes fracciones deberá estar fundado y motivado justificando el principio de legalidad.

... Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

¹⁹ Tarjetas de crédito o débito, chequeras, claves de acceso personal conocidas como NIP (número de identificación personal), ya sean con caracteres numéricos designados o en aparatos electrónicos, cuya finalidad es el acceso al servicio contratado en cajeros o Internet, estados de cuenta, etc.

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud...

Este proceso carece de certeza real y jurídica ya que realmente no se da en la práctica en virtud de las siguientes consideraciones personales:

- ✓ Los cargos o comisiones no reconocidos (por mencionar los casos más comunes), no siempre son detectados fácilmente por los Usuarios, ya sea por desconocimiento del producto, que éste no pertenezca a la Institución o Entidad o por la falta de atención a la información contenida en los estados de cuenta o consultas de movimientos dirigidos a éste.
- ✓ La reclamación de los mismos se realiza por vías no idóneas ya que la información es restringida o mal proporcionada.
- ✓ Si el Usuario desea presentar su reclamación, la burocracia financiera entorpece y dilata esta disposición federal ya que en las sucursales generalmente no se acepta ningún tipo de escrito, sin mencionar que en un porcentaje mínimo se llega a obtener un acuse de recibo, lo cual en consideración personal arremete totalmente los

derechos del Usuario al no poder establecer ante la autoridad correspondiente el tiempo real en que inicio su reclamación.

...Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, el cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

En este contexto, la abstinencia al pago por cargos no reconocidos solo perjudica al Cliente, ya que las resoluciones que dictaminan las Instituciones y Entidades son en su mayoría negativas, por lo que la generación de intereses y gastos de investigación son abonados al Cliente de una u otra forma, tal cual de especifica el final del párrafo segundo de la siguiente fracción.

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

La emisión de un dictamen o respuesta que contenga las características antes señaladas solo se materializa en su minoría en los informes presentados en las juntas de conciliación llevadas a cabo en la CONDUSEF, momento en que la reclamación ya tiene un contexto coercitivo, aunado al hecho de que estas respuestas muy pocas veces están personalizadas, debido al constante uso de plantillas como ya se ha hecho mención.

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

El plazo y expediente mencionado es prácticamente de conocimiento nulo por parte del Usuario, no pudiéndose llevar a cabo alguna inspección para satisfacer las dudas que el dictamen llegue a generar. En este punto nos gustaría indicar que esta fracción debería estar indicada como fundamento en todo dictamen que realicen las Instituciones, para poder dar un marco de legalidad y transparencia.

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sujetándose a lo previsto en el Capítulo V de esta Ley, impondrá multa por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Estos últimos párrafos aportan un elemento importante en la cultura de acceso a la información, ya que al contar con los documentos que avalen su acción, los Usuarios pueden hacer valer sus derechos ante la instancia correspondiente, ya sea para solicitar asistencia legal (a través de la CONDUSEF) o ante los tribunales judiciales que en materia correspondan.

Visto lo anterior, procederemos a estudiar rápidamente algunas de las facultades de las comisiones que a consideración nuestra están íntimamente ligadas con las reclamaciones de los Usuarios y que finalmente nos permitirán explicar la propuesta final.

2.3 Comisiones Regulatoras de la Actividad Financiera Mexicana.

Por su función como órganos reguladores de las Instituciones Financieras en las relaciones con los Usuarios, respecto a la ejecución legal de sus actividades y, dado el caso en concreto, para la resolución de controversias entre las partes, nos permitimos explicar de manera general las funciones básicas y competencia de las que a vista personal son las comisiones con jerarquía importante para este trabajo de investigación.

2.3.1 Comisión Nacional Bancaria y Valores. (CNBV)

“La CNBV es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público responsable de la supervisión y regulación de las entidades financieras, de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero, cuyo fin es proteger los intereses del público”²⁰, por lo cual podemos entender que su función principal es la supervisión y control de las actividades de las Instituciones Financieras en cuanto a su funcionamiento interno y de las consecuencias de estos actos hacia otras entidades y hacia los particulares.

²⁰ Definición tomada del portal Web de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: http://www.cnbv.gob.mx/default.asp?com_id=0. 15 de abril de 2007. 15:14

Facultades.

“Artículo 2.- La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público...”

“Artículo 4.- Corresponde a la Comisión: I.- Realizar la supervisión de las entidades financieras, los organismos de integración, así como de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero; II.- Emitir en el ámbito de su competencia la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades;...”²¹

De lo anterior podemos determinar que la CNBV es un órgano que se encuentra en el mismo nivel que la CONDUSEF, solo que a diferencia de ésta, su misión está directamente relacionada con la función y resultados que llevan a cabo las instituciones financieras, es decir, ejerce su acción controladora en la forma operativa de las Instituciones Financieras y la CONDUSEF ejerce su ámbito conciliatorio y de asesoría al Usuario que tiene una controversia con aquellas.

Entre muchas de las funciones que realiza la CNBV podemos mencionar que evalúa la capacidad de las Instituciones Financieras para ejercer sus funciones: liquidez, solvencia, estabilidad y la buena aplicación de las disposiciones legales relativas, supervisión que se extiende a aquellas personas físicas o morales que intervengan en la actividad financiera mexicana, como pueden ser los Centros de Atención Telefónica o “Call Center”²², cuya función es la de apoyar a las Instituciones

²¹ Descarga actualizada de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, desde el sitio: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 15 de abril de 2007. 15:14

²² Call Center: Centro telefónico.

Financieras al brindar un atención telefónica a sus Clientes, llevando a cabo los procedimientos que dichas instituciones indiquen para ello, las cuales no se pueden considerar departamentos al interior de las Instituciones Financieras: son empresas externas prestadoras de un servicio a nombre de un tercero, a las cuales las recomendaciones y reglas que se apliquen a la Institución que las contrate, afectara directamente.

2.3.2 Comisión Nacional para la Defensa y protección de los Servicio Financieros. (CONDUSEF)

La CONDUSEF es la primera instancia para la solución de controversias en el orden financiero, siempre y cuando el Usuario haya extinguido todos aquellos procesos o acciones en las que la Institución Financiera debiera darle respuesta y la falta de ésta o su inconsistencia vulnere en apreciaron del Usuario sus derechos; para poder entender un poco más la función de la CONDUSEF a continuación transcribiremos algunos de los numerales de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros afines a esta propuesta.

Objeto. *Artículo 4o.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ... tiene como **objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras**, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.*

Finalidad. *Artículo 5o.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros **tendrá***

como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.²³

Se destaca como función vital la de mantener y propiciar el respeto a las relaciones jurídicas en materia financiera, el desarrollo de la cultura financiera otorgando facilidades de comunicación y actualización entre Instituciones y Usuarios, previniendo así la mala aplicación del derecho financiero. Así mismo, la CONDUSEF al realizar convenios con las Instituciones Financieras para mejorar su actividad y actualización de procesos en conjunto con otras comisiones nacionales, ejecuta la finalidad citada en el artículo anterior tanto al momento de las audiencias de conciliación entre los Usuarios y aquellas como en la firma de convenios interinstitucionales o la celebración de congresos para la actualización y mejora del servicio brindado.

En tal entendido, en el siguiente punto haremos una rápida exploración a los preceptos jurídicos directamente relacionados con las reclamaciones presentadas ante las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras.

2.4 Breve Estudio de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En este apartado se denotan los puntos importantes en las controversias que involucran a Usuarios con Instituciones Financieras, para así explicar de una forma clara la visión personal en cuanto a la propuesta de ésta investigación.

²³ Descarga actualizada de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros desde el sitio: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 15 de abril de 2007. 18:42

Esta ley que regula la función pública y social de la CONDUSEF, establece en los numerales que a continuación se citan, puntos importantes en el trámite de las reclamaciones ante las Unidades Especializadas así como el ámbito de su aplicación, las cuales nos permitirán explicar la finalidad de nuestra propuesta final ya en un terreno práctico.

“Artículo 11.- *La Comisión Nacional está facultada para:*

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia...;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;...

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales o se substancien mediante procedimientos arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;

VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras;...

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros

que ofrezcan las Instituciones Financieras, **cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;**

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios;²⁴

Del artículo anterior, manifestamos en total acuerdo las siguientes consideraciones tomadas del portal Web de la CONDUSEF, en su apartado sobre consultas y reclamaciones:

- ✓ *Para realizar consultas, aplican aquellas relativas al tipo de productos y/o servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras en el país, tales como características del producto, forma de operación, personal a quien contactar en cada Institución Financiera, y compromisos asumidos por las partes,...*
- ✓ *También se atenderán consultas sobre la forma de operación de la CONDUSEF, para lo cual se expondrá el procedimiento mediante el cual se puede brindar atención al Usuario, así como respecto del alcance de la Comisión en cuanto a las necesidades particulares de cada caso que plantee el Usuario.*
- ✓ *Para presentar reclamaciones, el ámbito de acción de la CONDUSEF es aplicable cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del Contrato de Adhesión a través del cual el Usuario contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la Institución Financiera.*

²⁴ Descarga actualizada de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros desde el sitio <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 15 de abril de 2007. 18:42

- ✓ *También se atenderán reclamaciones cuando a criterio del usuario, la Institución Financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con el Usuario.*
- ✓ *Adicionalmente, la CONDUSEF está facultada para analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Instituciones Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veráz, efectiva y que no induzca a confusiones o interpretaciones equívocas.²⁵*

En resumen las facultades de la CONDUSEF abarcan los rubros de atención y resolución de consultas y reclamaciones; la prestación del servicio de orientación jurídica y asesoría legal; el proporcionar los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre Usuarios e Instituciones Financieras; información relacionada con los servicios y productos que ofrecen éstas últimas y elaboración de programas de difusión; informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios, etcétera.

Para poder llevar a cabo lo anterior las Instituciones Financieras tienen la capacidad y en su momento la obligación de proporcionar la información correspondiente y completa tanto a la CONDUSEF y en su caso al Usuario que la solicite, a fin de estar en un marco de transparencia y en pro de una mejor cultura financiera, tal y como lo hemos observado en los artículo predecesores, por lo cual concluimos:

- Para la realización de consultas o reclamaciones inherentemente debe encontrarse una relación entre Usuarios e Instituciones

²⁵ Disponible en: http://www.condusef.gob.mx/consultas_y_reclamaciones/asuntos_atiende.html. 15 de noviembre de 2007. 14:25.

Financieras, ya sea que en el primer supuesto solo se solicite información o que en las reclamaciones alguna de las partes haya obviado sus obligaciones;

- La CONDUSEF es el órgano o autoridad ideal para la solución de inconformidades o controversias entre las partes, ya que desde su creación mitigó aquellas lagunas procedimentales en las que el Usuario pasaba de una dependencia a otra sin tener una guía adecuada para hacer efectivo su derecho;
- Para la mejor utilización de los servicios financieros es necesaria la cooperación y buena comunicación entre el Usuario, las Instituciones Financieras y la autoridad, a fin de actualizar todas las hipótesis que pudieran dejar alguna duda y en su momento para hacer las reformas a los sistemas o procedimientos que lleguen a estar en desuso.

Finalmente, de acuerdo a estas apreciaciones, consideramos importante la implementación de un sistema electrónico que regule los trámites de consulta o reclamación que lleven a cabo los Usuarios, ya que en la actualidad y en mínima parte considerado en la ley, la utilización de medios electrónicos para este tipo de trámites no se lleva a cabo o se difunde de una manera práctica, por lo cual la presente propuesta posee la visión de ser un factor de gran apoyo y actualización a estos procesos como más adelante analizaremos.

CAPÍTULO III

La implementación de un sistema informático que otorgue la posibilidad de seguimiento y medios de prueba a los Usuarios de las Instituciones Financieras, en las consultas y reclamaciones a través de los medios electrónicos Internet y e-mail.

En este capítulo expondremos la causa por la cual deseamos implementar un sistema informático para la realización y seguimiento de las reclamaciones de los Usuarios ante las Unidades Especializadas, primeramente detallando la utilización de los métodos informáticos y sus grandes beneficios, de cómo estos sistemas aportan agilidad y comodidad a los tramites (cualquiera que sea su índole o función) y finalmente, como esta transformación puede ser aplicada al procedimiento y legislación antes estudiadas.

3.1 El papel de la informática en el procedimiento de consultas y reclamaciones

Primeramente, debemos entender que el campo de la informática a agilizado la vida del hombre en todo el mundo, empezando con la capacidad de información que circula a través del medio informático mas grande: la Web o Internet; así el campo del derecho no podía quedar atrás y en este sentido los problemas de administración que antes solían ser tardados en la relación entre administrador y administrado (gobierno y gobernado) se ha beneficiado, en tanto que en nuestro país la mayoría de las dependencias y órganos del gobierno y administración de justicia nos ofrecen la información de sus funciones y capacidades al alcance de un “clic” en nuestro computador.

Por ello, la importancia de la informática en el campo activo del procedimiento legal, como el estudio de las leyes mismas y la presentación de casos específicos ante las autoridades en cualquier materia jurídica son de vital importancia, siendo en sentido general, la

Informática Jurídica “el conjunto de aplicaciones de la informática en el ámbito del Derecho”.²⁶

En este entendido, “la mecanización del procedimiento, tanto en su aspecto interno y desarrollo, como en el de la comunicación a las partes, agilizándolas y proporcionando una dinámica de tratamiento por medio de la informática, pueden ayudar al rápido conocimiento de los hechos y toma de decisiones del órgano competente, con la garantía y seguridad necesarias”²⁷; por lo anterior, los trámites de consulta o reclamación ante las Instituciones Financieras es un hecho que puede llegar a materializarse aún y cuando su conformación se lleve a través de medios electrónicos, pero antes de “existir” con autonomía debemos deducir los elementos que han de conformarlo.

En atención de lo anterior, consideramos importante los argumentos expuestos por el maestro Davara:

“La aplicación en cada momento de los medios que se dispongan hasta lograr que los órganos competentes actúen con los instrumentos necesarios para garantizar la administración de justicia no es un deseo o fin... es una necesidad. El privar al administrado de las ventajas en la utilización de ordenadores y mecanización del procedimiento es una responsabilidad que solo beneficia al que no necesita esa protección. La evidencia del reconocimiento del soporte informático como el idóneo, para el establecimiento de las informaciones de identificación y control, así como base de tratamiento, que se deberán llevar en las administraciones públicas para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos.”²⁸

Por lo cual podemos concluir que, aunque el atraso tecnológico que en su momento pudo llegar a sufrir nuestro país en su estructura jurídica, de

²⁶ TELLEZ VALDEZ, JULIO, Derecho Informático, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México, 1998, p 18.

²⁷ DAVARA RODRÍGUEZ, MIGUEL ANGEL, Manual de Derecho Informático, Editorial Aranzada, España, 1997, p 327.

²⁸ Ibidem, Págs. 346-347.

una u otra forma los legisladores al momento de proyectar las futuras leyes tenían en mente que al paso de los años y ante los nuevos avances tecnológicos, sería y es totalmente necesario la implementación de medidas o normas que regulen las situaciones jurídicas a través de los medios electrónicos como el Internet o el e-mail, tal cual lo expresamos en el capítulo segundo al analizar las facultades de los órganos competentes, cuya aplicación en los medios electrónicos encontramos en sus diversos portales de internet y que se define como gobierno digital el cual define el maestro Téllez como “el proyecto de políticas en el que se programan acciones relativas a la eficiencia en la administración pública y su vínculo con los ciudadanos y empresas”²⁹.

A fin de que los trámites realizados en medios electrónicos puedan considerarse un medio de prueba al materializarse, conteniendo un carácter de convicción frente a un tercero, a continuación analizaremos la transformación de lo virtual a lo abstracto.

3.2 Documento y documento electrónico.

A efecto de poder dar vida a los trámites realizados través de medios electrónicos, debemos entender el proceso por el cual cobrarán forma física y tangible, ya que la información evoluciona en forma escrita o virtual, explicando en este apartado tal transformación

El **documento** se define en términos generales como “*escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión un contrato, etc.*”³⁰, esto es, cualquier cosa idónea par la representación de un hecho.

Por **documento electrónico** se entiende “*toda captación de información realizada sobre un soporte electrónico, con un registro digital*”

²⁹ TELLEZ VALDEZ, JULIO, *Derecho Informático*, IJ-UNAM, México, 1998, p 46.

³⁰ Definición tomada del Diccionario Enciclopédico Larousse, desde su diccionario en línea del portal electrónico: <http://www.diccionarios.com/consultas.php> 6 de abril de 2007. 15:30

*permanente, de modo que permita su recuperación sobre soportes distintos (por ejemplo papel) o en virtud de estos, utilizando para ello descifradores de las señales digitales que los originaron”.*³¹

En este caso, la “creación y/o materialización” de un documento electrónico es fundamental, ya que en la mayoría de los casos el Usuario solo obtiene por parte de las Unidades Especializadas información a su solicitud en forma verbal y nunca por escrito, es por eso que un documento electrónico vendría a agilizar estos trámites y su materialización subsanaría la falta de legitimidad o soporte jurídico, concibiendo que la recepción y seguimiento de las consultas o reclamaciones se pueda llevar a cabo a través de la Internet o el e-mail, los cuales están generados y enviados a través de un lenguaje de computación; así pues y para poder utilizar y/o validar esta información debemos atribuirle un valor, por lo que a continuación se exponen las características que consideramos idóneas para dicho proceso.

3.2.1 Características del documento electrónico.

El documento generado electrónicamente es, a consideración personal, la solución más viable en el seguimiento de solicitudes a larga distancia, ya que la facilidad de acceder a Internet en estos días es amplísima, ya sea desde un computador personal, un servicio público o en su defecto desde una oficina o sucursal de la Institución Financiera, este medio de comunicación denota agilidad.

Para poder procurar una formalidad y sobre todo poseer la capacidad de crear convicción en el sujeto a quien será presentado o dirigido, se presentan tres características o problemáticas que lo definirán en su existencia física, es decir, una vez que el Usuario decida materializarlo:

³¹ PARDINI, ANIBAL A., Derecho de Internet, Editorial La Rocca, Buenos Aires, Argentina, 2002, p 216.

➤ **“Integridad:** *entendiéndose como la cualidad que no permite un cambio en la esencia o la forma de las cosas, dando como consecuencia que el concepto de seguridad este construido sobre la base de permanencia, considerándose como permanente toda reproducción imborrable, cuya reutilización no puede llevarse a cabo sino dejando huellas detectables por un medio confiable.*”³²

Ante esta problemática, la estabilidad de la información generada en las solicitudes de los Usuarios estaría aplicada en dos sentidos:

a) Al momento de realizar su consulta o reclamación, (vía telefónica, por escrito o a través de la Internet), automáticamente se asignaría un folio único ligado a una base de datos la cual podrá ser vigilada por la CONDUSEF³³ y el titular de la Unidad Especializada;

b) En el caso de dar seguimiento al trámite, este folio permitiría obtener la información relevante del proceso: día en que solicito, estatus de avance del mismo, si ya se ha emitido una respuesta, etc., dejando a un lado los engorrosos trámites llevados por teléfono y evitando carga de trabajo a las sucursales de las Instituciones Financieras.

➤ **“Atribuibilidad:** *esta situación se daría cuando es posible vincular un documento a una persona, o en este caso a una institución, determinada por medios fiables e infalibles.*”³⁴

Esta característica se ejecuta al momento de la asignación de un folio irrepetible e intransferible para cada solicitud, quedando constancia de ello tanto en la Unidad Especializada como en la vigilancia realizada por la CONDUSEF.

³² Ibidem, p 215.

³³ De acuerdo al artículo 50 bis, fracción V, de la Ley de protección al Usuario de Servicios Financieros, Las unidades Especializadas están obligadas a enviar informes trimestrales identificando las áreas que registren el mayor número de reclamaciones.

³⁴ Ídem.

➤ **“Autenticidad: dada por la falta de posibilidades o la determinación de su existencia para reproducir un documento sin que sea alterado su contenido, o para obtener reproducciones dándose cuenta de ello”.**³⁵

En un México en el que el delito informático y la reproducción no autorizada de documentación escrita o informática es un hecho innegable y cotidiano el cual no se ha tenido una solución eficaz, el folio único subsanaría esta característica en dos momentos importantes: al momento de la impresión autorizada del documento electrónico para convertirse en un documento físico y en el cotejo realizado ante la CONDUSEF y la Institución Financiera antes, durante o después de la audiencia de conciliación. En ambos momentos se ratificarían los datos contenidos en la impresión física del folio ya que para su reproducción sería necesario acudir a la sucursal de la Institución Financiera para obtener de ella un sello de acuse o directamente del Titular de la Unidad Especializada y, en el segundo caso se realizaría la búsqueda correspondiente en la base de datos de la Institución Financiera.

En tal entendido, el documento electrónico deberá contener y/o en su caso obtendrá validez para poder hacer surtir los efectos legales que la legislación aplicable marque, para tal efecto a continuación exponemos los elementos que a consideración nuestra otorgan ese valor.

3.2.2 Validación del documento electrónico

Para poder otorgar un alcance probatorio a cualquier documento, en especial uno que la mayor parte de su existencia será a través de medios electrónicos, es importante que contenga información fidedigna del trámite realizado, aspecto primordial en una validación posterior ante la autoridad competente y ante la misma Institución Financiera; por lo

³⁵ Ídem.

anterior haremos un breve estudio sobre el valor probatorio en este tipo de trámites en los medios electrónicos.

La actividad probatoria esta definida de varias maneras, entendiéndose en una generalidad como el “conjunto de declaraciones legalmente reguladas, tanto de voluntad como de ciencia o intelectuales, por las cuales se introducen y valoran, en el proceso, elementos capaces de producir algún conocimiento acerca del tema propuesto como prueba.”³⁶

De acuerdo a lo anterior, podemos manifestar que el documento generado electrónicamente puede ser válidamente introducido en un procedimiento legal, siempre y cuando dicho documento al ser reproducido cumpla con los requerimientos dispuestos en las disposiciones legales vigentes aplicables para el caso.

Por lo anterior, es necesario aplicar un criterio de unificación para la validación y/o seguimiento de las consultas o reclamaciones, en ambos casos por Internet o e-mail, conteniendo a vista personal las siguientes características, derivadas del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros³⁷:

✓ Al momento de realizarse la solicitud deberá asignársele inmediatamente un folio único de identificación, ya sea que ésta solicitud sea escrita, vía telefónica o por Internet, el cual deberá contener las siglas de la Institución Financiera, fecha y hora de recepción y caracteres alfanuméricos únicos e irrepetibles para su fácil detección; por lo anterior la utilización de un medio electrónico seria ideal y automáticamente quedarían registradas en la base de datos de la Institución Financiera. Así las solicitudes realizadas por teléfono o por escrito revestirían la asignación del folio, manejando para todos los

³⁶ PARDINI, ANIBAL A., Derecho de Internet, Editorial La Rocca, buenos aires, 2002, p 214. el autor cita a Clara Olmedo

³⁷ Descarga actualizada de la Ley de Protección y Defensa de los Usuraros de Servicios Financieros desde el sitio: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 15 de abril de 2007. 18:50

casos la uniformidad en el manejo de la información electrónica a través de un formato único, que se adecuaría al tipo de solicitud presentada y que integraría los siguientes datos:

- 1) Datos de la Institución Financiera a consultar: nombre de la Institución Financiera y del titular de la Unidad Especializada de la misma.
- 2) Datos de identificación del Usuario: la persona física o representante legal de persona moral, quien desea hacer la consulta o en su caso la reclamación, ésta última, innegablemente deberá tener una relación directa con la Institución Financiera, aplicando los criterios que detallamos en el siguiente punto.
- 3) Datos de identificación del servicio solicitado: aquí estamos fortaleciendo la causa generadora de la solicitud: en el caso de consultas, la especificación de la información a obtener del servicio o producto a consultar, por ejemplo, tipo de seguros que ofrece la institución, condiciones generales; en el caso de reclamaciones, una breve exposición de motivos redactada en forma cronológica así como los datos de identificación del servicio o producto, por ejemplo el número de póliza de seguros y reporte de siniestro para el caso de una negativa en el pago de dicho contrato.
- 4) Fecha, lugar y hora del envío de la solicitud de trámite, ya que estos datos son antecedentes para la búsqueda de información en la base de datos y que pueden servir de soporte a las partes.
- 5) Inserción de los ordenamientos legales a que se sujeta el trámite, es decir, el fundamento que los originó, tiempo de respuesta y la forma en que se dará aviso de la misma, instrucciones de llenado de la solicitud (por escrito o por Internet), información sobre el trámite (los requisitos de la consulta o reclamación), etc.
- 6) Para la impresión o materialización de este folio, se le informará al Usuario el proceso correcto para su impresión: no intentar modificar el

contenido, realizarlo en los siguientes 30 días siguientes a la recepción de la respuesta; si la impresión fuese en su domicilio y si es su deseo, proporcionar información de las oficinas de la Institución Financiera o Unidad Especializada correspondiente para la obtención de un sello de acuse, el cual de realizarse la impresión en dichas oficinas se deberá aplicar el momento de obtener el documento físico.

7) Una vez impreso el folio, la utilización del mismo puede crear convicción siempre y cuando no presente alteraciones; en el caso de suscitarse una controversia competencia de la CONDUSEF, se deberá presentar la impresión original al momento de la audiencia de conciliación ante la Institución Financiera quien validara de acuerdo los datos antes mencionados, para que la solicitud que en un inicio transcurrió en un mundo virtual, encuentre su validez y materialización física.

En virtud de los argumentos anteriores, consideramos importante comentar y vincular brevemente el procedimiento conciliatorio y la asesoría legal que lleva a cabo la CONDUSEF, en el cual encontramos las bases importantes a nuestra propuesta.

3.3 La unificación en los procedimientos de Conciliación y Asesoría Legal Gratuita ante la CONDUSEF y la propuesta final.

Respecto a las reclamaciones que realizan los Usuarios, hemos homogeneizado criterios respecto a los requisitos que se deben tomar en cuenta para las reclamaciones aplicándolos también a las consultas, unificando así los aspectos más importantes que marcan los artículos de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros citados a continuación.

A) Del procedimiento de conciliación:

*“Artículo 63.- **La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:***

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.”

En éste artículo vinculamos los requisitos necesarios y obligatorios que deben revestir las reclamaciones, aplicados a nuestra propuesta al estar en apego a la ley y a través del uso de medios electrónicos por ser un medio idóneo, actual y eficaz; sin embargo, el impedimento que encontramos al ejercer lo establecido en la fracción quinta del precepto anterior, es que el Usuario al realizar sus trámites vía telefónica no obtiene medio de prueba alguna que soporte su reclamación y en el caso de realizar su trámite por escrito, la respuesta que recibe se encuentra en la mayoría de los casos emitida a base formatos que no explican o detallan su caso en particular.

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

I. ... De no lograrse la conciliación inmediata, la Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

En contradicción a este artículo, al momento en que el Usuario realiza su trámite vía telefónica no le es entregada documentación o prueba alguna que soporte su reclamación y en el caso de llevar a cabo su trámite por escrito, la respuesta que recibe se encuentra en la mayoría de los casos emitida a base de formatos que no explican o detallan su caso en particular; por lo que es imprescindible que la Institución Financiera dé una respuesta razonada y de forma clara y precisa al Usuario ante la CONDUSEF; de lo anterior y por analogía éste criterio debe ser aplicado también para aquellas solicitudes tanto de consulta como de reclamación que realice el Usuario por su cuenta, otorgando una eficacia más a nuestra propuesta.

B) De la asesoría y defensa legal gratuita otorgada por la CONDUSEF:

*Artículo 86.- Para los efectos del artículo anterior, **la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.***

*Artículo 89.- **Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta. Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.***

De los anteriores preceptos, desprendemos que para ser candidato de la asesoría legal y asignación de un abogado especialista en materia financiera, el cual apoyaría de manera gratuita al Usuario que lo solicite, éste encuentra obstáculos enormes: desde el poder exponer de una manera válida su solicitud o reclamación hasta aportar los elementos de prueba posibles para obtener en un procedimiento judicial una resolución favorable, ya que como lo hemos venido manejando, la atención que en la mayoría de los casos ofrecen las Unidades Especializadas es deficiente, tardía o equívoca, por lo que al contar con un sistema informático que almacene las solicitudes, brindando un medio de acceso para su seguimiento con la vigilancia de la CONDUSEF, equilibra esta situación, mejorando así el procedimiento administrativo y coercitivo que ofrece esta Comisión Nacional y

regulando la actual situación de servicio que ofrecen las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras; por lo que la viabilidad que revisten los procedimientos jurídicos ya existentes y su utilización a través de los medios electrónicos conjuntamente puede llegar a ser una realidad, otorgando así un resultado eficaz y controlado.

CONCLUSIONES.

1. El fin de la implementación de un folio generado en medios electrónicos con la posibilidad de su materialización, está encaminado a regular de una manera segura la información de las consultas y reclamaciones ante las Instituciones Financieras, ya que en la vida cotidiana la mayoría de la información se genera verbalmente, no existiendo medio alguno para su comprobación y/o validación.
2. En una generalidad, los datos o reportes ante las Unidades Especializadas al obtenerse se plasman en un papel cualquiera y el mismo es susceptible a una futura pérdida, ya que no se le da el “valor” que debería de tener: si es un folio o referencia de una solicitud que interesa al que lo solicita, es derecho de éste último el tener esa información plasmada de alguna manera y su obligación a mantenerlo en la mayor custodia posible.
3. Ahora bien, no podemos generalizar que la información proporcionada por las Instituciones Financieras sea siempre en forma verbal, pero como se ha ejemplificado a lo largo de este trabajo, la respuesta por escrito, en su mayoría, se emite en un periodo excesivo y en base a formatos o plantillas, situación que impide la ejecución del objeto y fin de las Unidades Especializadas: el brindar una atención especializada a los Usuarios, una atención que debería ser personalizada a cada solicitud y con los elementos que funden y motiven esa respuesta por escrito.
4. Primordialmente, la implementación un folio único ampara al Usuario para su gestión a través de la Internet o e-mail, proporcionando legalidad y transparencia, mejorando el trámite de estas solicitudes para que sean manifestadas en tiempo y forma ante la autoridad

correspondiente (si fuera necesario), y mejorando la atención y calidad de las Instituciones Financieras.

5. Finalmente, se destacan las siguientes virtudes en la implementación de este sistema:
 - 5.1 Reviste una seguridad jurídica para las partes en la realización de trámites por Internet, ya que el folio asignado a cada solicitud será único, irrepetible y podrá contener una calidad de prueba fehaciente, sustituyendo así la ineficacia que la información proporcionada en los centros de atención telefónica al no tener inmediatamente un respaldo o medio de comprobación.
 - 5.2 Dentro de la organización de las Instituciones Financieras se agilizaría la calidad en el servicio de atención a clientes, al recibir las solicitudes directamente al área correspondiente del servicio o producto a consultar o reclamar, evitando así que el Usuario recorra múltiples áreas que no sean las capaces para brindarle la atención correspondiente.
 - 5.3 Representa una disminución en el detrimento económico de los Usuarios, que en vez de hacer los envíos por servicio público de fax (lo cual en promedio cuesta \$30 por evento), se haría por Internet a través de su computador personal o en la misma sucursal de la Institución Financiera; paralelamente acortaría tiempos de espera y la posibilidad de pérdida de información al darse envíos malogrados.
 - 5.4 Este sistema de folios operaría bajo el principio de simplificación en la búsqueda y obtención de información y/o respuestas, en virtud de que cada solicitud contendrá específicamente la consulta o reclamación del servicio o producto.
6. Así pues, la elaboración a través de medios electrónicos de las solicitudes de los Clientes encuentra su forma física o materialización en un documento, el cual por excelencia en el sistema jurídico

mexicano es prueba idónea para hacer valer los derechos y obligaciones de las personas (físicas o morales), por lo que la aplicación de un sistema de folios electrónicos materializados en nuestra Solicitud de Reclamación, es, a vista personal, la solución a la problemática que encuentran los Usuarios en sus relaciones con las Instituciones Financieras y sus Unidades Especializadas, todo ello dentro del marco legal que establecen las leyes federales, locales y reglamentarias del Derecho Financiero.

FUENTES CONSULTADAS

ENCICLOPEDIA JURÍDICA AMEBA, Driskill, S.A., Buenos Aires, 1980.

DAVARA RODRIGUEZ, Miguel Ángel, Manual de Derecho Informático, Aranzada, España, 1997

DE LA MAZA GAZMURI, Iñigo y otros, Derecho y Tecnologías de la Información, Universidad Diego de Portales, Facultad de Derecho, Fundación Fernando Fuego Laneria, 2002.

MIGUEL CARBONELLO y Carlos María Pelayo Möller, Guía de Internet para juristas, Porrúa, México, 2004

PARDINI, Anibal A., Derecho de Internet, La Rocca, Buenos Aires, 2002.

VALDES TELLEZ, Julio, Derecho Informático, IJ-UNAM, México, 1998

FUENTES LEGISLATIVAS

(Descargas actualizadas desde el portal electrónico de la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>)

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Ley de la Comisión Nacional par la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

FUENTES ELECTRÓNICAS

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>

<http://www.cnbv.gob.mx>

<http://www.condusef.gob.mx>

<http://www.diccionarios.com/consultas.php>

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE RESOLUCIÓN POR PARTE DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX, S.A. DE C.V.

ANEXO 2

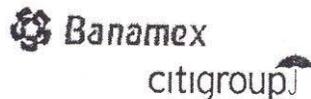
CARTA DE RESOLUCIÓN POR PARTE DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, S.A. DE C.V.

ANEXO 3

CARTA DE RESOLUCIÓN POR PARTE DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL GRUPO FINANCIERO SANTANDER, S.A. DE C.V.

ANEXO 4

MODELO DEL FORMATO UNICO DE RECLAMACIÓN.



1 de junio de 200.

GOMEZ GOMEZ
Av. Paseo de La Herradura No.
Parques de La Herradura
Huixquilucan, Méx.

Cuenta Term. :
Folios : 20040608-3400
Importe Rec. : \$11,000.00

Estimada Cuentahabiente:

Recibimos su solicitud, la cual leímos con especial atención y quedó registrada en nuestros archivos con el número de folio de la referencia. En esta expresa su inconformidad por el pago del cheque 0, indicando no reconocer esta operación.

Al respecto hacemos de su conocimiento que previo al pago del documento se verificó lo siguiente:

- El documento pertenece al talonario de cheques que le fue entregado en la Sucursal (572) y comprendía del folio al 0.
- El documento fue correctamente negociado por nuestra sucursal Banamex.
- No existió prevención oportuna de robo y/o extravío del documento pagado.

En el momento de que el Banco le entrega un nuevo talonario, éste queda bajo su responsabilidad y resguardo, en tanto no sea reportado a la Institución.

Con relación al video de la cámara de seguridad correspondiente, no es posible acceder a su petición en los términos que refiere, por contener información confidencial del manejo bancario interno de la sucursal.

Por lo anterior, no es posible acceder a su petición de reembolso y esperamos contar con su comprensión. Le sugerimos que para mayor seguridad solicite el servicio de "chequera sin valor" en su sucursal promotora, donde le asesoraran sobre su funcionamiento.

Atentamente

Grupo Financiero Banamex, S. A. de C. V.

██████ DIAZ AGUILAR
DIEGO RIVERA ██████
COL. SAN ANGEL INN
██████ ALVARO OBREGON D.F.
0074-3534 ZONA:102

CLIENTE No ██████
CUENTA No ****025-3
Ref. C1-0029-29-05-07

Estimado Cliente:

En atención al folio de aclaración de referencia, respecto al Producto/Servicio:

CHQ: ACLARACION PAGO DE CHEQUES

En donde registramos el día 29/05/2007 la solicitud de :

CHQS. ROBADOS/EXTRAVIADOS/FIRMA FALSIFICADA

Le informamos que su petición ha quedado atendida, por lo que le agradeceremos contactar a su ejecutivo de cuenta a fin de proporcionarle la información correspondiente.

Le aseguramos que en BBVA Bancomer estamos haciendo un verdadero esfuerzo por mejorar día con día la calidad de los servicios que brindamos a nuestros clientes.

Esperando contar con su conformidad le enviamos un cordial saludo.

Atentamente



ROSA ALICIA ██████ PALMA
DIRECTOR
SERVICIO A CLIENTES



Número de Folio: C1-██████-29-05-07

Motivo de Aclaración:

E RESUELTA

EN ATENCION A SU SOLICITUD NOS PERMITIMOS INFORMAR EL RESULTADO DE NUESTRA INVESTIGACION: DEBIDO A QUE LA FIRMA ASENTADA EN EL CHEQUE NUMERO ██████ 38 DE LA CUENTA ██████ 253 ES SIMILAR A LA REGISTRADA A NOMBRE DE CARLOS DIAZ AGUILAR

████████████████████ NO HABER RECIBIDO REPORTE DE PAGO O EXTRAVÍO DEL DOCUMENTO ESTE FUE HONRADO DE PAGO AL MOMENTO DE PRESENTARSE A COBRAR A TRAVÉS DE LA OFICINA PLAZA COACALCO

EL ACUSE DE RECIBO DE LA CHEQUERA QUE COMPRENDE LOS CHEQUES CON FOLIO ██████ 01 AL FOLIO ██████ 50 PRESENTA FIRMA DE CONFORMIDAD POR PARTE DE CARLOS DIAZ AGUILAR RESPECTO A QUE LA CANTIDAD DE CHEQUES IMPRESOS ESTABA COMPLETA, LOS FOLIOS TENÍAN UN ORDEN CORRECTO Y QUE ESTA FUE ABIERTA EN SU PRESENCIA.

POR LO ANTERIOR LA RECLAMACION DE NUESTRO CLIENTE DEBE TOMARSE COMO IMPROCEDENTE, TODA VEZ QUE EL LIBRADOR NO PODRA OBJETAR EL PAGO DEL CHEQUE SI ESTE SE ENCUENTRA EXPEDIDO EN ESQUELETOS PROPORCIONADOS POR EL BANCO YA QUE EL CLIENTE ES RESPONSABLE DEL USO Y CONSERVACION DE LOS TALONARIOS QUE LE SON MINISTRADOS POR LA INSTITUCION.

ASI MISMO SI POR LA DIRECCION DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CONSIDERA CONVENIENTE REEMBOLSAR AL CLIENTE EL MONTO RECLAMADO PODRA REALIZARLO AFECTANDO SU CENTRO RESPONSABLE PARA POSTERIORMENTE GESTIONAR EL QUEBRANTO DE LA PARTIDA CONFORME Á LA NORMATIVA INSTITUCIONAL.

ATENTAMENTE

SERVICIO A CLIENTES



Santiago de Querétaro a 09 de [REDACTED] 2006.

SRITA [REDACTED] PEÑA LOPEZ
 Miguel Serrano [REDACTED]
 Col. Del Valle
 México, D.F. [REDACTED] (F-6130)

Estimada Srta. Peña:

Con relación a la solicitud de aclaración presentada a través de nuestra Sucursal Riviera, en la cual manifiesta su inconformidad por 11 cargos de los cuales detallo cuatro, nos permitimos informarle lo siguiente:

COMERCIO	FECHA	HORARIO	IMPORTE
COM MEX [REDACTED]	14-MAR-06	18:16	\$316.51
COM MEX [REDACTED]	14-MAR-06	19:54	\$2,598.00
COM MEX [REDACTED]	14-MAR-06	20:23	\$2,898.00
COM MEX [REDACTED]	14-MAR-06	19:10	\$383.08

Los consumos se efectuaron con la tarjeta de crédito número [REDACTED] 9783, la cual fue cancelada el 15 de marzo de 2006 a las 09:16:41 hrs., motivo por el cual nos vemos en la imposibilidad de atender su solicitud en los términos requeridos, ya que los consumos se realizaron con anterioridad al reporte.

Es importante mencionar que existió lectura de banda magnética en cada una de las transacciones, lo cual demuestra la presencia del plástico y la información que viaja a través de la banda es la que tenemos registrada en la autorización como información válida y esta lectura hace las veces de una firma autógrafa.

Adicionalmente debemos señalar la cláusula Décima Segunda del contrato que tenemos celebrado que a la letra dice:

"El CLIENTE deberá notificar de inmediato al BANCO en caso de robo o extravío de alguna de las tarjetas emitidas al amparo de este contrato, a través de cualquier Centro de Atención a Usuarios que ésta ponga a disposición de la clientela en general. Dicho Centro le proporcionará un número de reporte o referencia, misma que servirá como medio de confirmación de la notificación que al efecto se hubiere realizado en los términos de esta cláusula, debiendo adicionalmente el CLIENTE confirmar dicha notificación, por escrito, dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes al robo o extravío de la Tarjeta de que se trate o de su NIP. El CLIENTE en este acto libera de cualquier responsabilidad al BANCO, respecto de la compras o disposiciones que se realicen antes de la fecha y hora de reporte telefónico antes mencionado, siendo responsabilidad del CLIENTE todas las disposiciones o compras que se lleguen a hacer con su Tarjeta antes de que se efectúe el aviso telefónico antes mencionado, respecto del robo ó extravío de la Tarjeta. La responsabilidad del CLIENTE por las disposiciones o compras que se realicen con una tarjeta robada o extraviada, cesa a partir de la fecha y hora en que realice el reporte telefónico al que se refiere esta cláusula."

Con fecha 09 de mayo 2006 estamos abonando a su cuenta los restantes 7 cargos como sigue: cuatro importes por \$300.00, dos importes por \$200.00 y uno por \$2.80 lo anterior debido a que no se cuenta con la evidencia de las transacciones.

Nos reiteramos a sus órdenes en:

Aclaraciones

Boulevard Bernardo Quintana No.4056
 Col. San Pablo
 Santiago de Querétaro, Qro.
 Teléfono: (442) 100-6000
 Exts, 79463 y 76784

Atentamente


 Banco Santander S.A.
 Institución de Banca Múltiple
 Grupo Financiero Santander

Si el contenido de este documento no le es satisfactorio, usted tiene derecho de dirigirse a nuestra Unidad Especializada de Atención a Clientes, llamando a los teléfonos 5 [REDACTED], 5482 [REDACTED] y 54 [REDACTED] en el Distrito Federal, para el interior de la república lada sin costo 01-800 9 [REDACTED] o enviar un correo a la dirección: ueac@santander.com.mx".

Si después de consultar a nuestra Unidad continúa insatisfecho, puede acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), llamando al teléfono 01800 899 80 80 desde los estados o al 54 48 70 00 en el Distrito Federal, con Oficinas Centrales en, Insurgentes Sur N° 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México D.F.

DATOS DE LA INSTITUCION FINANCIERA A LA CUAL SE HACE LA RECLAMACION

		FOLIO: SAN-BCA/TDC-00000-9	
DATOS DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA			
NOMBRE :	_____ _____ _____		
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCION A CLIENTES:	Calle	No.ext.	No. Int.
	Colonia	C.P.	Delegación o Mpio. Estado
TIPO DE INSTITUCIÓN:	_____ _____		
MONTO DE LA RECLAMACIÓN (\$):	_____ _____ _____		
PRETENSION (ES):	_____ _____ _____		
DOCUMENTOS SOPORTE DE LA SOLICITUD:	_____ _____ _____ _____		
TIPO DE INSTITUCION FINANCIERA			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociedades controladoras 2. Instituciones de crédito 3. Sociedades financieras de objeto limitado 4. Sociedades de información crediticia 5. Casas de Bolsa 6. Especialistas bursátiles 7. Sociedades de inversión 8. Almacenes generales de depósito 9. Uniones de crédito 10. Arrendadoras financieras 11. Empresas de factoraje financiero 12. Sociedades de ahorro y préstamo 13. Casas de cambio 14. Instituciones de seguros 15. Patronato del ahorro nacional 16. Sociedades mutualistas de seguros 17. Instituciones de fianzas 18. Administradoras de fondos para el retiro 19. Empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro 20. Sociedades que realicen actividades análogas a las sociedades mencionadas, que ofrezcan un producto o servicio financiero. 			

