



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN

LICENCIATURA EN DERECHO

TRABAJO POR ESCRITO QUE

PRESENTA:

GLORIA ALEJANDRA SUÁREZ FLORES

TEMA DEL TRABAJO:

“INEFICACIA DE LOS ÓRGANOS
SANCIONADORES DE LAS
INSTITUCIONES BANCARIAS,
TRATÁNDOSE DE LA REVELACIÓN DE
DATOS”

EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE
TITULACIÓN COLECTIVA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN DERECHO



Nezahualcóyotl, Estado de México, 2011.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

**INEFICACIA DE LOS ÓRGANOS SANCIONADORES DE LAS
INSTITUCIONES BANCARIAS, TRATÁNDOSE
DE LA REVELACIÓN DE DATOS**

| | Pág. |
|---------------------------|-------------|
| ÍNDICE | I |
| INTRODUCCIÓN | IV |

CAPÍTULO 1

**ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA CONFIDENCIALIDAD DE DATOS EN LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS**

| | | |
|--------|--|----|
| 1.1 | INSTITUCIONES FINANCIERAS | 1 |
| 1.2 | INFORMACIÓN PRIVILEGIADA | 7 |
| 1.3 | CONFIDENCIALIDAD | 8 |
| 1.4 | HISTORIAL CREDITICIO | 9 |
| 1.5 | BURÓ DE CRÉDITO | 11 |
| 1.6 | SECRETO BANCARIO | 12 |
| 1.7 | DELITO BANCARIO | 15 |
| 1.8 | SANCIÓN | 15 |
| 1.9 | SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | 16 |
| 1.9.1 | Estructura | 16 |
| 1.9.2 | Función | 17 |
| 1.10 | COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES | 18 |
| 1.10.1 | Estructura | 20 |
| 1.10.2 | Función | 20 |

| | | |
|--------|---|----|
| 1.11 | COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS | 21 |
| 1.11.1 | Estructura | 21 |
| 1.11.2 | Función..... | 22 |

CAPÍTULO 2

MARCO JURÍDICO DEL DERECHO DE PRIVACIDAD Y DE LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS | 25 |
| 2.2 | CÓDIGO PENAL FEDERAL..... | 27 |
| 2.3 | LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO | 28 |
| 2.4 | LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS | 29 |
| 2.5 | CRITERIOS DE LA COMISIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL BANCO DE MÉXICO PARA CLASIFICAR LA INFORMACIÓN EN RESERVADA Y CONFIDENCIAL. | 31 |

CAPÍTULO 3

DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN CALIFICADA COMO CONFIDENCIAL O PRIVILEGIADA, COMETIDA POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | PROBLEMÁTICA DE LA FALTA DE VINCULACIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR CONDUSEF EN CONTRA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, TRATÁNDOSE DE LA VIOLACIÓN DEL SECRETO BANCARIO .. | 32 |
| 3.2 | LA FUNCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS..... | 34 |
| 3.2.1 | Ventajas..... | 37 |

| | |
|----------------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 39 |
| FUENTES CONSULTADAS | 40 |
| ANEXOS | 43 |

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones Financieras son órganos de alta importancia en el desarrollo económico nacional; y están comprometidos a salvaguardar la información de sus clientes o usuarios; sin embargo, existe un fenómeno recurrente al momento de abrir una cuenta o contratar algún servicio, casi de forma inmediata, empresas de igual o diferente naturaleza comercial, emprenden campañas acosadoras, con productos y servicios nuevos y puede ser que hasta desconocidos para el cliente o usuario. Aún peor, sucede que a esos clientes recientes para este tipo de instituciones, se les envían tarjetas de crédito de forma indiscriminada, tanto bancarias como de cadenas comerciales, obviamente sin haberlas solicitado, o mediado un proceso de convencimiento y aceptación, inclusive, en algunos casos, con cuotas vencidas de anualidad, emisión de plástico, seguros “contratados”, etc., aun cuando el cliente ni siquiera haya recibido físicamente los plásticos, violentando las garantías individuales de los gobernados.

Todo lo anterior, es el estudio principal de esta tesina, ya que se pretende proponer un límite a la actuación impune de las instituciones financieras, respecto a las condiciones en que debe darse la generación de cuentas nuevas de créditos y servicios, dentro de un margen de legalidad, respeto y seguridad a la información confidencial de clientes y usuarios; con la creación de un órgano de denuncia, atención directa y transparente, al alcance de cualquier persona, y a través de un procedimiento sencillo que permita alcanzar resoluciones satisfactorias.

La presente investigación se divide en tres capítulos. En el primero de ellos se estudian los diferentes términos relacionados con las instituciones financieras y su actividad en relación con el público en general, por ello es denominado “Aspectos fundamentales de la confidencialidad de datos en las Instituciones Financieras”. En el Capítulo 2 se concentran los principales cuerpos legales que fundamentan y respaldan la idea propuesta en el capítulo

final. Por último se desarrolla el Capítulo 3, con el título “Divulgación de Datos Personales e Información calificada como confidencial o privilegiada, perpetrada por las Instituciones Financieras” en donde se analiza la falta de probidad de las Instituciones Financieras, precisamente con respecto al manejo de los datos personales e información confidencial o privilegiada, depositada bajo su cuidado a través de sus funcionarios.

Para la realización del presente trabajo de investigación, y en el entendido de que no existe un método único de investigación, se precisó establecer combinaciones y relacionar distintos métodos para mejorar la calidad y validez del conocimiento. Partiendo de lo anterior, se hizo la observación de un problema particular (método inductivo), que se ha convertido en una afectación a la sociedad en general, pero al mismo tiempo se analiza la inexacta aplicación de la ley en su aspecto amplio a casos puntuales (método deductivo).

En combinación con lo anterior, se emplearon el método hermenéutico, con el que se entiende la norma en su literalidad y se proyecta en el ámbito de su aplicación; el discursivo, pues se tomaron criterios de diferentes autores y por medio del método sintético, éstos criterios se han ajustado al contenido de esta investigación.

Por otro lado, en cuanto a la técnica empleada recabar la información necesaria y confiable para el desarrollo del tema, se utilizó la técnica de investigación documental.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA CONFIDENCIALIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

1.1 INSTITUCIONES FINANCIERAS

La Institución Financiera se entiende como aquella entidad que interviene en los mercados financieros y cuya actividad consiste en captar o intermediar fondos del público e invertirlos en activos como títulos-valores, depósitos bancarios, etc.¹

Con el avance en los programas y estrategias implementadas dentro de un proceso de modernización acorde a las necesidades que ha impuesto la globalización, el Sistema Financiero Nacional ahora es más competitivo y atractivo para la inversión tanto a nivel nacional como internacional y dentro del concepto de Institución financiera se pueden incluir a las siguientes:²

- *Sociedades controladoras de grupos financieros*, son instituciones de crédito, empresas cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia, dentro de los cuales se encuentran los Bancos, las Cajas de Ahorro, las Cooperativas de Crédito, y los Establecimientos Financieros de Crédito.
- *Casas de bolsa*, instituciones privadas que actúan en el mercado de capitales, y que operan por una concesión del Gobierno Federal. Su finalidad principal es la de auxiliar a la bolsa de valores en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles tales como bonos, valores, o acciones.

¹ Vid. COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, *Glosario*, disponible en: www.cnbv.gob.mx, 3 de Mayo 2010, 19:20 horas.

² Vid. Idem

- *Especialistas bursátiles*, Son aquellas personas morales autorizadas para: realizar operaciones de correturía, comisión u otras tendientes a poner en contacto la oferta y la demanda de valores; efectuar operaciones por cuenta propia, con valores emitidos o garantizados por terceros respecto de las cuales se haga oferta pública; así como administrar y manejar carteras de valores propiedad de terceros.
- *Bolsas de valores*, el concepto internacional dice que *es un centro de transacciones debidamente organizado donde los corredores de bolsa negocian acciones y bonos para sus clientes*. En las bolsas de valores se comercian títulos y valores de diversa índole. Otras definiciones dicen que una bolsa de valores “es un mercado localizado físicamente, a diferencia de otros mercados donde, a pesar de estar igualmente organizados, las negociaciones se realizan por vía telefónica o informática sin la presencia del público”³. Es un lugar en donde se realizan negociaciones de compraventa de valores.

Es una empresa que cuenta con la concesión otorgada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la función principal de facilitar la realización de transacciones con valores y fomentar el desarrollo del mercado, para lo cual debe establecer locales, instalaciones y los mecanismos necesarios. Las bolsas tienen por objeto facilitar las transacciones con valores y procurar el desarrollo del mercado de valores al proveer la infraestructura necesaria para poner en contacto a oferentes y demandantes de los valores en ellas cotizados.

Para el caso de México, existe la Bolsa Mexicana de Valores S.A. de C.V. (BMV).

³ LINARES, Dora, *Et al*, *Finanzas/bolsas de valores*, Disponible en www.gestiopolis.com/canales5/eco/quebolsaha.htm. 23 de Junio 2009, 22: 300 Hrs.

- *Sociedades de inversión*, es aquella que invierte su capital en un gran número de acciones de empresas de distintas industrias. Es atractiva para los inversionistas, debido a que ofrece una gran variedad de cartera y un rendimiento superior a los que otorgan los valores de renta fija, son la forma más accesible para que los pequeños y medianos inversionistas puedan beneficiarse del ahorro en instrumentos bursátiles. El inversionista compra acciones de estas sociedades cuyo rendimiento está determinado por la diferencia entre el precio de compra y el de venta de sus acciones. Los recursos aportados por los inversionistas son aplicados por los fondos a la compra de una canasta de instrumentos del mercado de valores, procurando la diversificación de riesgos.⁴
- *Sociedades operadoras de sociedades de inversión*, son empresas que presentan los servicios de Administración a las Sociedades de Inversión, así como los de distribuidores y recompra de acciones. Estos servicios pueden ser prestados por operadoras independientes, casas de bolsa e instituciones de crédito. (Ejemplo: Las Afores actúan como sociedades operadoras de las Siefores).
- *Sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión*, son entidades autorizadas por la CNBV para proporcionar a las sociedades de inversión los servicios de distribución de sus acciones, mismos que comprenderán la promoción, asesoría a terceros, compra y venta de dichas acciones por cuenta y orden de la sociedad de inversión de que se trate y, en su caso, la generación de informes y estados de cuenta consolidados de inversiones y otros servicios complementarios que autorice la Comisión, mediante disposiciones de carácter general. La

⁴ Vid. COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, *Instituciones Financieras*, Disponible en www.condusef.gob.mx, 06 de Junio 2009, 20:30 Hrs.

distribución de acciones de sociedades de inversión también puede ser realizada de manera directa por instituciones de crédito, casas de bolsa, instituciones de seguros, organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio y sociedades financieras de objeto limitado.⁵

- Almacenes generales de depósito, (AGD) son organizaciones auxiliares de crédito, cuyo objetivo principal es el almacenamiento, guarda, conservación, manejo, control, distribución o comercialización de los bienes o mercancías que se encomiendan a su custodia.⁶
- Uniones de crédito, son sociedades anónimas de tipo especial, que tienen por finalidad principal facilitar el uso de crédito a sus miembros. Son consideradas organizaciones auxiliares de crédito, y para formarlas se requiere autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a cuya vigilancia están sujetas.
- Arrendadoras financieras, son organizaciones que mediante un contrato de arrendamiento se obligan a adquirir determinados bienes y a conceder su uso o goce temporal a plazo forzoso a una persona física o moral, obligándose ésta a realizar pagos parciales por una cantidad que cubra el costo de adquisición de los bienes, los gastos financieros y otros gastos conexos, para adoptar al vencimiento del contrato cualquiera de las tres opciones siguientes: a) comprar el bien a un precio inferior a su valor de adquisición, fijado en el contrato, o inferior al valor de mercado; b) prorrogar el plazo del uso o goce del bien, pagando una renta menor; c) participar junto con la arrendadora de los beneficios que deje la venta del bien, de acuerdo a las proporciones y términos acordados en el contrato.⁷

⁵ Vid. Idem

⁶ Vid. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, *Normativa/doctrinas*, Disponible en www.superfinanciera.gov.co, 03 de julio 2009, 18:50 Hrs.

⁷ Vid. Idem

- *Empresas de factoraje financiero*, es una alternativa que permite disponer anticipadamente de las cuentas por cobrar. Mediante el contrato de factoraje, la empresa de factoraje financiero pacta con el cliente en adquirir derechos de crédito que éste tenga a su favor por un precio determinado, en moneda nacional o extranjera, independientemente de la fecha y la forma en que se pague.

El cliente no recibirá el importe total de los documentos cedidos, toda vez que la empresa de factoraje cobrará un porcentaje por la prestación del servicio.⁸

- *Casas de cambio*, son organizaciones privadas que la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, faculta como las únicas responsables de la actividad auxiliar del crédito. Sus actividades se definen en el Artículo 82 de dicha ley, limitando que su objeto social sea exclusivamente la realización de compra, venta y cambio de divisas; billetes y piezas metálicas nacionales o extranjeras, que no tengan curso legal en el país de emisión; piezas de plata conocidas como onzas troy y piezas metálicas conmemorativas acuñadas en forma de moneda, y que su constitución se haga como sociedades mexicanas con cláusulas de exclusión de extranjeros.⁹

- *Sociedades financieras de objeto limitado*, son personas morales autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que están autorizadas para captar recursos provenientes de la colocación de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de valores e intermediarios y otorgan créditos por determinada actividad o sector. La SOFOL sólo podrá otorgar créditos en el rubro que indique la autorización correspondiente.

⁸ Vid. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil*, Tomo II, Ed. Porrúa, México, 2000. Pág. 1274

⁹ Vid. Idem.

- *Instituciones para el depósito de valores*, su función principal es la custodia y administración de valores, así como facilitar la liquidación y compensación de operaciones celebradas con valores dentro y fuera de bolsa. Para el caso de México, existe la S.D. Indeval S.A. de C.V.
- *Contrapartes centrales*, son entidades especializadas que facilitan la negociación de títulos valores y derivados a través de la simplificación del proceso de compensación y liquidación de operaciones. Las contrapartes centrales se sitúan entre el vendedor y el comprador de cada transacción después de que ésta ha sido ejecutada y reemplazan las obligaciones contractuales de entrega y pago con obligaciones equivalentes de parte de la Contraparte Central.¹⁰
- *Instituciones calificadoras de valores*, se trata de sociedades cuyo objeto es presentar una opinión respecto al grado de riesgo relativo a una emisión de deuda.
- *Sociedades de información crediticia (SIC)*, ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como de operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras, Empresas Comerciales o las Sofomes E.N.R. Las SICs, son Sociedades autorizadas conforme al artículo 6º de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.¹¹
- *Sociedades de ahorro y préstamo.*

¹⁰ Vid. LINARES, Dora, *Et al*, *Finanzas/definición*, Disponible en www.gestiopolis.com/canales5/eco/quebolsaha.htm. 23 de Junio 2009, 23: 30 Hrs.

¹¹ Vid. Idem.

- *Personas que operen con el carácter de entidad de ahorro y crédito popular.*
- *Instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de las cuales la Comisión ejerza facultades de supervisión.*
- *Organismos de integración, es decir, las Federaciones y Confederaciones a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular.*

1.2 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

La información, “es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento”.¹²

Partiendo de la definición anterior, se considera que la información privilegiada, es aquella con un alto nivel de importancia, de la que se pueden desprender innumerables consecuencias, con dimensiones de la misma medida a razón de la importancia de la propia información. Es así que, dentro de los parámetros del Derecho, el Estado procura regular el uso de la información a través de diversos ordenamientos y para efectos de protección a la información reservada a ciertos sectores, en la actualidad la información puede ser clasificada en:

- *Información Pública*, “es todo documento, registro, archivo o cualquier dato que se recopile, procese o posean los sujetos obligados y que no estén clasificados como reservados o confidenciales. Siguiendo el

¹² DEFINICIÓN DE, *Información*, Disponible en www.definicion.de/informacion, 28 de Marzo 2009, 21:30 Hrs.

principio de máxima publicidad. Ejemplos: Sueldo y salarios, Directorio Estructura Orgánica, monto de presupuesto asignado, etc.”¹³

- *Información Reservada*, es aquella que pone en riesgo la seguridad del País, dañe su estabilidad Financiera o Económica, etc. La cual podrá mantenerse como reservada hasta por un periodo de catorce años.
- *Información Confidencial*, se integra por los datos personales, información patrimonial, la que ponga en riesgo la vida de las personas, etc.

Entonces, en la esfera particular del sistema financiero se tiene que sí existe una regulación, referente al uso de la información que manejan éstas instituciones financieras como proveedoras de servicios a empresas, a particulares, e incluso al propio Gobierno. Dicha normatividad, será detallada en el capítulo 2 de esta tesina.

1.3 CONFIDENCIALIDAD

Desde el punto de vista gramatical, el Diccionario de la Real Academia Española dice que, *confidencialidad* viene de *confidencia* y significa “lo que se hace o dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.”¹⁴

En un ámbito coloquial, la confidencialidad es también una característica de las relaciones entre gobernados, mas aún, en las relaciones que generan obligaciones, derivadas de diferentes actividades, como el comercio o la prestación de servicios, y más directamente en cuanto a la prestación de servicios financieros.

En este sentido, Marcia Muñoz de Alba Medrano menciona: “Con respecto a las relaciones de confidencialidad y la presencia del respeto al secreto, de hecho, algunos teóricos han pensado que la evolución de las

¹³ Vid. JARAL DEL PROGRESO GUANAJUATO, *Glosario*, Disponible en www.jaralgto.gob.mx/uai/clasifica.html 28 de Marzo 2009, 21:40 Hrs.

¹⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Real Academia Española*, Tomo III, Edición XXII, España, 2001, Pág. 325.

sociedades está marcada por el reconocimiento del Estado en garantizar ciertos espacios de la vida de sus ciudadanos en forma restringida, marcando algunas características a las relaciones sociales e individuales; así es como surgen las situaciones de no revelación de información o la confidencialidad, característica en las profesiones liberales, de donde el secreto bancario es una especie de aquel secreto profesional que habrán de guardar quienes ejerzan estas funciones.”¹⁵

Ciertamente en la actualidad, la sociedad sufre una crisis de valores y el ámbito financiero no es la excepción. Aún cuando estas instituciones exigen a sus empleados un comportamiento adecuado a *Códigos de conducta*, también es cierto que, el nivel de compromisos presupuestales es bastante elevado, haciendo caer a sus funcionarios en conductas irregulares, en detrimento de los intereses de los particulares.

1.4 HISTORIAL CREDITICIO

Como resultado de la actividad de los Burós de Crédito, se tienen los historiales crediticios de todas aquellas personas que ya han sido sujetos activos al haberseles otorgado un crédito o financiamiento por parte de una empresa, incluso por haber contratado un servicio de paga.

La gente cree que los Burós tienen *listas negras*, en las que recae el mal prestigio de un cliente moroso, pero en realidad lo que manejan es toda la información sobre la experiencia crediticia de las personas físicas y morales que es proporcionada por los bancos, instituciones financieras, empresas comerciales, prestadores de servicios, entre otros; y lo que se refleja es el historial positivo o negativo, y a esto es lo que se le conoce como historial crediticio.

¹⁵ MUÑOZ DE ALBA MEDRANO, Marcia, *Sociedades de Información Crediticia: Revelación del Secreto Bancario*. 1ª. Edición, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 2001, Pág. 1.

Además, los Burós de Crédito no niegan ni otorgan créditos, solo reflejan la calificación de los créditos, los hechos, pago o no pago, pago oportuno o extemporáneo de los créditos otorgados a las personas, sin embargo, ésta información es de gran valor cuando el titular acude a una empresa otorgante de créditos o servicios, ya que de los resultados de esas calificaciones depende si se le facilita o no el crédito o servicio que requiere.

Cabe aclarar que el historial crediticio está sujeto a calificación, y ésta abarca detalles de los créditos tanto vigentes como los que se encuentran en desuso, así como los cancelados; son contabilizados y especificados mes tras mes. El reporte esclarece entonces, si se hace pago puntual o fuera de la fecha límite, si el pago se hizo por el saldo total, por el pago mínimo o por el pago para no generar intereses; si había saldo acumulado del corte anterior, o si la cuenta presenta atraso e incluso, si ya fue canalizada al área de cobranza de la compañía que la otorgó.

Aunado a ello, a cada detalle que se comenta, se asigna un número del uno en adelante, dependiendo su nivel de cumplimiento; es decir, se asignará un número uno a la cuenta que se encuentra al corriente, con pago oportuno; y se asignarán números mayores cada vez que el pago sea más irregular e inconstante.

En la actualidad, comparando con una década atrás, se tiene más apertura en cuanto al carácter informativo del historial de crédito o crediticio, ya que anteriormente se tenía por hecho que si una persona era boletinada en el buró de crédito, tendrían que transcurrir por lo menos cinco años más para que una empresa volviera a considerarlo sujeto de confianza, es decir, sujeto de crédito; todo por el simple hecho de ser *boletinado*. Hoy día, se estudian las posibilidades a fondo, no sólo por el resultado de ver el histórico de los créditos del cliente con un *tache* se le niega la prestación que solicita, se analizan las circunstancias del antes y del ahora. Lo anterior, también degenera en la posibilidad de dar un crédito nuevo a una persona con vicios, e incluso con

intenciones fraudulentas, teniendo como consecuencia a las empresas otorgantes el incremento en costos, incluyendo pérdidas o quebrantos.

1.5 BURÓ DE CRÉDITO

Frecuentemente se conocen casos relacionados con el hecho de que a una persona determinada no se le otorgó un crédito por una institución bancaria, o por alguna casa comercial. Cuando la persona acude a la empresa o institución financiera en donde hizo la solicitud de su crédito, se encuentra con la noticia de que está *boletinada* en el Buró de Crédito. La persona en la mayoría de los casos, no sabe lo que esto significa y mucho menos sabe qué hacer para solucionarlo.

Por ello, el Buró de Crédito es definido como aquella Sociedad de Información Crediticia orientada a integrar información sobre el comportamiento del crédito de las personas y de las empresas. Para su creación, el Ejecutivo Federal tuvo que enviar un proyecto de ley, el cual fue aprobado por el Congreso de la Unión, según publicación en el Diario Oficial de la Federación de fecha 16 de enero 2002; habiendo sido modificado y actualizado, lo cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de enero del 2004.

A la fecha, sirve de marco de referencia para que las empresas comerciales, bancos o instituciones financieras, empresas desarrolladoras de vivienda, distribuidoras de automóviles, entre muchas otras entidades, decidan respecto a otorgar o negar un crédito a quienes lo hubiesen requerido. En dicha sociedad se va integrando un expediente de todas y cada una de las personas físicas o morales, que ya disfrutaban o han disfrutado de un crédito, a fin de conocer su comportamiento en el pago de sus adeudos; así como de quien representa un cliente nuevo o sin experiencia.

El principal objetivo de un Buró de Crédito es apoyar la actividad económica del país, proporcionando a las empresas toda aquella información que requieran, buscando facilitar el camino de la apertura de crédito a sus

clientes, con lo que éstas podrán tener una mejor administración de su negocio, y evitar la generación de carteras vencidas.¹⁶

El buró de crédito sólo tiene autorización para proporcionar información sobre una persona o empresa, en los siguientes casos:

- A una persona o empresa que sea la titular del crédito cuando solicite su historial de crédito, dándole información sobre el crédito de que se encuentre disfrutando.
- A una empresa a quien se le solicite un crédito, con autorización expresa de quien desea comprar un bien o requiera la prestación de un servicio, y pretenda hacer uso del crédito.¹⁷

El Buró de Crédito no decide si se le debe o no otorgar el crédito a una persona o empresa, ni tampoco emitirá juicio alguno si la persona sea o no sujeta de crédito. Su función principal será proporcionar información sobre los créditos que se hubiesen otorgado y el comportamiento de pago del crédito usado por la persona o empresa.

Los otorgantes de crédito que tienen contratado los servicios del Buró de Crédito son: Las instituciones bancarias, emisoras de tarjetas de crédito, arrendadoras financieras, empresas de financiamiento automotriz, las hipotecarias, tiendas departamentales, compañías de servicio de comunicación como telefonía celular, televisión por cable, etc.

1.6 SECRETO BANCARIO

La conceptualización gramatical del secreto bancario proviene de la palabra latina *sertum* que significa lo oculto, lo ignorado, lo escondido. También es una derivación del verbo *secernere* que significa segregar, separar, apartar;

¹⁶ Vid. COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, *Instituciones Financieras*, Disponible en www.condusef.gob.mx, 06 de Junio 2009, 22:00 Hrs.

¹⁷ Vid. Idem

aquí se presupone una condición obstaculizada, una situación de reserva del objeto del secreto.¹⁸

Respecto de esta figura, cabe aclarar que existe y ha sido objeto de estudio y de pretendida regulación desde la antigüedad, aunque no se puede concretar el momento en el que inicia o nace. Se entiende que se da como característica de determinadas actividades comerciales.

Acosta Romero, hace referencia a sus orígenes comentando que en diferentes culturas los depósitos de bienes de valor se hacían en los templos, que dicha operación estaba muy relacionada con lo desconocido, la magia y la religión, fue configurando una especie de secreto profesional entre quienes practicaban dichos depósitos.¹⁹

En algunos países a esta figura, se le conoce con el nombre de reserva y se considera que forma parte de los derechos humanos, que es el caso de la República Federal Alemana, que tipifica la violación a dicha reserva como un verdadero delito.²⁰

Octavio A. Hernández manifiesta que el secreto bancario es “El deber jurídico que tienen las instituciones de crédito y las organizaciones auxiliares y sus empleados de no revelar ni directa, ni indirectamente los datos que lleguen a su conocimiento, por razón o con motivo de la actividad a la que están dedicados”.²¹ Las excepciones al secreto bancario están estrictamente reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito, en el segundo párrafo de su artículo número 117, mismo que a la letra indica:

“Artículo 117: Como excepción a lo dispuesto por el párrafo anterior, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular o, en su caso,

¹⁸ Vid. ACOSTA ROMERO, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario*, Ed. Porrúa, México, 1995, Pág. 319.

¹⁹ Vid. *Ibidem*, Pág. 330.

²⁰ Vid. *Idem*

²¹ HERNÁNDEZ OCTAVIO A., *Derecho Bancario Mexicano*. Tomo I, Ediciones de la Asociación Mexicana de Investigaciones Administrativas, México, 1958, Pág. 209.

el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. Para los efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.”

Estas excepciones están relacionadas con asuntos delictivos como el tráfico de drogas o el contrabando de armas. Así pues, el secreto bancario no constituye un obstáculo en la lucha contra los delitos graves. La mayoría de los casos en los que se levanta el secreto bancario se incluyen en esta categoría, por lo que respecta a asuntos privados como la herencia o el divorcio, son escasas las ocasiones en las que se levanta el secreto bancario.²²

Por su parte, Jorge Labanca considera que el secreto bancario es “Un deber de silencio a cargo de los bancos respecto de hechos vinculados a las personas con que mantienen relaciones comerciales.”²³ Bajo este concepto, se entiende al *deber de silencio* como la no divulgación, y a los *hechos vinculados a las personas* como sus datos y toda la información depositada en sus sistemas por la existencia de los contratos comerciales o de servicios; por parte de los usuarios o clientes de las mismas instituciones.

Sobre su naturaleza, Luis Manuel Meján opina que: “el secreto bancario es una institución de naturaleza dual, esto es, que es una institución de derecho privado al regular operaciones entre comerciantes, operaciones típicamente consideradas por la ley como mercantiles y así mismo, regula las relaciones entre clientes y banco; pero al mismo tiempo es una institución de derecho público porque es una actividad vigilada por un órgano desconcentrado, entra en la esfera competencial de algunas autoridades, supone determinadas cargas procesales y puede llegar a caer en la esfera de lo penal.”²⁴ En la parte final de

²² Vid. SWITZERLAND IS YOURS, *Cuentas bancarias suizas/El secreto bancario suizo*, Disponible en www.switzerland.isyours.com/s/banca/secreto/limits/html, 01 Mayo 2009, 22:30 Hrs.

²³ LABANCA, Jorge, *El Secreto Bancario y Otros Estudios*. Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1968, Pág. 11.

²⁴ MEJÁN, Luis Manuel, *El Secreto Bancario*. 2ª. Edición, Ed. Porrúa, México, 1998, Pág. 68.

esta definición, en lo referente al aspecto de derecho público, cabe puntualizar que se refiere al ejercicio por parte del Estado.

1.7 DELITO BANCARIO

Partiendo del concepto general el delito es el acto u omisión que sancionan las leyes penales, y tiene su fundamento en el artículo 7 del Código Penal Federal. Así, por delito bancario, se considera el acto de realizar operaciones de banca y crédito sin contar con la autorización respectiva, conforme al Código Penal Federal en su artículo 211, la sanción será de uno a cinco años, multa de cincuenta a quinientos pesos y suspensión de profesión en su caso, de dos meses a un año, cuando la revelación punible sea hecha por persona que presta servicios profesionales o técnicos, o por funcionario o empleado público, o cuando el secreto revelado o publicado sea de carácter industrial.

Además, con fundamento en el artículo 112 de la Ley de Instituciones de Crédito, en su fracción III, incisos c) y d), se consideran delitos bancarios los siguientes:

- Que los empleados o funcionarios de la institución otorguen créditos a personas cuyo estudio de insolvencia sea conocido y se cause un quebranto a la institución.
- El hecho de renovar créditos vencidos parcial o totalmente a personas físicas o morales a que se refiere el inciso anterior si resulta previsible al realizar la operación que carecen de capacidad económica para pagar o responder por el importe de las sumas acreditadas, produciendo quebranto o perjuicio patrimonial a la Institución.

1.8 SANCIÓN

En términos generales, la sanción se define como el castigo que aplica la sociedad, a través del Derecho, a las violaciones de la Ley y representa la

efectividad de ésta. Generalmente, se pretende asegurar el cumplimiento de los deberes a cargo de los ciudadanos establecidos en las leyes.

El interés social protegido por medio de establecer infracciones y sus correspondientes sanciones, en el Derecho Bancario, es por una parte, que las instituciones acaten las normas de interés público que las regulan, sometiendo su actividad a ellas y por la otra, que los usuarios también respeten una serie de principios dentro de esta materia, indispensables para que exista una sana operación en la misma. Sin embargo, las penas y sanciones actuales, que recaen sobre instituciones y funcionarios infractores a las disposiciones existentes, carecen de peso por lo que aun cuando tienen un origen constitucional, elevado a grado de garantía, el bien jurídico tutelado, sigue sufriendo constantes atropellos.

1.9 SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en concepto emitido por el Banco de México, es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal, que en materia del Sistema financiero se encarga principalmente de planear y delinear la estructura y funcionamiento de éste, de otorgar o revocar autorizaciones para la operación de diversos intermediarios financieros, y de coordinar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

1.9.1 Estructura

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con una estructura determinada por los artículos 14 y 15 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, además que todas sus direcciones tienen una jerarquía

horizontal, misma que se representa en el organigrama²⁵ que se incluye para su consulta como Anexo, identificado con la letra "A".

De dicha estructura se desprende la relación directa de la Secretaría, con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como órgano desconcentrado de la misma, que le estará jerárquicamente subordinada, para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia.

1.9.2 Función

De una forma mas específica, y con fundamento en el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en sus fracciones VII y VIII, las actividades de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, relativas al tema de la presente investigación son: Planear, coordinar, conocer la operación y evaluar el Sistema Bancario Mexicano, respecto de las instituciones de banca de desarrollo, de las instituciones de banca múltiple en las que el gobierno Federal tenga el control por su participación accionaria, así como de las demás entidades del sector paraestatal que corresponda coordinar a la Secretaría.

También, le corresponde expedir los reglamentos orgánicos de las instituciones de banca de desarrollo que rijan su organización y funcionamiento, así como los lineamientos a que se sujetarán las instituciones de banca múltiple en las que el Gobierno Federal tenga el control por su participación accionaria, en las materias de presupuestos, administración de sueldos y prestaciones, y las demás objeto de regulación.

De la misma manera, con fundamento en el artículo 31 fracciones VIII y XXV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, otorga y revoca autorizaciones para la constitución, organización, operación y funcionamiento, según sea el caso, de instituciones de banca múltiple, de casas de bolsa, de instituciones de seguros, de instituciones de fianzas, de organizaciones

²⁵ Vid. SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, *Organigrama* <http://www.shcp.gob.mx/zyx.html> 15 de Junio 2009, 21:40 Hrs.

auxiliares del crédito, de sociedades financieras de objeto limitado, de sociedades de información crediticia, de sociedades mutualistas de seguros, de consorcios de instituciones de seguros y de fianzas, de casas de cambio, de bolsas de futuros y opciones y de cámaras de compensación, así como de las filiales de instituciones financieras del exterior que se puedan constituir bajo la legislación aplicable y de los demás participantes del mercado de valores, futuros y opciones cuando las leyes u otros ordenamientos jurídicos otorguen dicha facultad a la Secretaría.

Además, otorga y revoca concesiones para la operación de bolsas de valores, así como para la prestación del servicio público de operación de la Base de Datos Nacional SAR y de aquellos propios de instituciones para el depósito de valores y de contrapartes centrales; así como modificar o prorrogar dichas concesiones; otorgar y revocar autorizaciones para la constitución y funcionamiento de grupos financieros. Establece los lineamientos, normas y políticas, mediante los que la Secretaría proporcionará informes, datos y cooperación técnica que sean requeridos por alguna entidad federativa, Secretaría de Estado o Departamento Administrativo y entidades de la Administración Pública Federal.

Finalmente, designa al Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, al de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y al de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; así como conocer las resoluciones y recomendaciones de sus Juntas de Gobierno, en los términos de las disposiciones legales correspondientes.

1.10 COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

En virtud de los procesos de reforma e integración a nivel mundial que la economía nacional vivía al inicio de los noventa, se aplicaron diversas medidas

con objeto de desarrollar un sistema financiero más eficiente y competitivo, capaz de responder de mejor manera a las necesidades del País.

Entre estas medidas, destacan el restablecimiento del régimen mixto de banca a través de la desincorporación de las instituciones de banca múltiple, la configuración de grupos financieros y nuevas entidades, así como la apertura del sector financiero a una mayor competencia.

También, se otorgaron autorizaciones para la constitución y operación de bancos, casas de bolsa y otros intermediarios financieros, aumentando significativamente el número de entidades que ofrecían productos y servicios financieros, para atender las crecientes demandas de financiamiento de la economía.

De este nuevo panorama se derivó la necesidad de contar con mejores organismos y procedimientos de supervisión, en virtud de lo cual, el veintiocho de abril de mil novecientos noventa y cinco, el Congreso de la Unión aprobó la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, consolidando en un solo órgano desconcentrado las funciones que correspondían a la Comisión Nacional Bancaria y a la Comisión Nacional de Valores.

Actualmente, éste organismo trabaja constantemente para adecuar su modo de operar con las necesidades de supervisión sobre el sistema financiero, las cuales presentan un gran dinamismo debido a la innovación que caracteriza al sistema.

De acuerdo con lo anterior, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores emprendió durante 2008 y 2009 un proceso de reestructura interna que responde a esta necesidad de adecuar su constitución, estructura y flujos de operación a la composición actual del Sistema Financiero Mexicano el cual presenta un gran dinamismo; así como a las nuevas labores derivadas del entorno que se enfrenta.

1.10.1 Estructura

Para que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, pueda realizar todas las actividades que le encomienda la Ley, cuenta con autonomía técnica y facultades ejecutivas para resolver materias específicas dentro del ámbito de su competencia y su estructura está integrada por la Junta de Gobierno, Presidencia, Vicepresidencias y diversas Direcciones Generales, organizadas en una jerarquía horizontal, tal y como lo indica el artículo 10 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores²⁶, de las cuáles para efectos de la presente investigación se mencionan la Dirección General de Riesgos Discrecionales, que realiza entre otras actividades la supervisión de las Sociedades de Información Crediticia, así como la Dirección General de Delitos y Sanciones, que entre otras funciones tiene a su cargo la investigación de actos de personas físicas o morales como presuntos infractores de las leyes relativas al Sistema Financiero Mexicano e imponer las sanciones administrativas, en su caso. Para un mejor entendimiento, dicha jerarquía se esquematiza y se agrega como Anexo “B”.

1.10.2 Función

Éste organismo nace con el objeto de 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, así se encuentra dispuesto en el artículo 2 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Por otra parte, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, conserva plenamente las facultades de autoridad que tenían las Comisiones supervisoras, complementándolas con la de establecer programas

²⁶ Vid. COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, *Organigrama*, Disponible en www.cnbv.gob.mx/recursos/LCNBV_2009.doc, 16 de junio 2009, 22:40 Hrs.

preventivos y de corrección, de cumplimiento forzoso para las entidades financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

1.11 COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

A fin de concentrar en una sola entidad la gestión de conflictos entre el público y las instituciones financieras, con fecha dieciocho de enero de mil novecientos noventa y nueve, se crea la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, como institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual tiene el objetivo de promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los usuarios, actuar como árbitro en los conflictos que éstos sometan a su jurisdicción, y promover la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras.²⁷

Este organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, ejerce sus funciones con autonomía técnica y jurídica para dictar sus resoluciones y laudos, así como las facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes.

1.11.1 Estructura

Con fundamento en el artículo 16 de la Ley de este organismo, la Comisión Nacional contará con una Junta de Gobierno, así como con una Presidencia, cuatro vicepresidencias, así como con distintas Direcciones Generales, a quienes corresponde la dirección y administración; entre las que se puede mencionar a la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva, por el ejercicio de las funciones de procuración, protección y representación de los intereses individuales de los usuarios. De igual forma, el

²⁷ Vid. COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, *Quiénes somos*, Disponible en www.condusef.org.mx 26 de Julio de 2009, 23:00 Hrs.

artículo 29 del mismo ordenamiento señala que la Comisión Nacional apoyará su función con Delegaciones Regionales, Locales o Estatales, en su caso, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia.²⁸ Dicha estructura se esquematiza en el organigrama que se incluye para su consulta en el apartado de anexos, indicado con la letra “C”.

1.11.2 Función

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y el artículo quinto de la Ley de Protección y Defensa al usuario de servicios financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tiene la función de ejercer dos tipos de acciones: las *Preventivas*, consistentes en orientar, informar, y promover la educación financiera; y las *Correctivas* que consisten en atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.

De éstas acciones se derivan compromisos específicos, que se tienen como la razón de ser de esta dependencia, los cuales son: Fomentar la Educación Financiera entre la Población, continuar con el desarrollo de productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros y, buscar siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras.

La responsabilidad que actualmente tiene conferida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estriba en buscar formulas que eviten que los procesos se agoten en la etapa

²⁸ Vid. COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, *Estructura Orgánica*, Disponible en www.condusef.org.mx 26 de Julio de 2009 23:50 Hrs.

conciliatoria sin haberse resuelto las controversias, de revertir la tendencia de las instituciones financieras a no someterse al procedimiento arbitral, así como de orientar y defender adecuadamente a los usuarios y de lograr una mayor cultura financiera en México, pues bajo el argumento de “no sujeción obligatoria” se hacen nugatorios los fines encomendados a la Comisión, traduciéndose en meras utopías; es claro que la legislación que crea y regula a la Comisión precisa reformas mediante las cuales se prevean procedimientos obligatorios para las partes a efecto de garantizar una adecuada protección y defensa, así como buscar la mejor solución de controversias, pues sólo mediante la constitución de un verdadero tribunal financiero se daría la protección necesaria a un pilar de eminente trascendencia en el desarrollo de un país como lo es en la cuestión financiera, pues de éste depende el desarrollo o declive de un estado nación, situación que ha quedado clara en la historia mexicana.

En fecha veinticinco de junio de dos mil nueve, se publica en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Dicho documento, determina nuevas funciones de carácter preventivo y correctivo para la Comisión Nacional de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), dentro de las que cabe destacar el *promover* sanas prácticas y usos comerciales en ofrecimiento de servicios financieros; *investigar* hechos violatorios a la Ley de Instituciones de Crédito, en materia de protección a usuarios de servicios financieros; *publicar* las sanciones impuestas a Instituciones de crédito; *fungir* como órgano de consulta del gobierno Federal en materia de protección al usuario; *requerir* a las instituciones financieras que tomen medidas para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los derechos de los usuarios y publicar dichos requerimientos; *informar* a los usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras que afecten sus derechos y la forma en que pueden ser compensados; *denunciar*

ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, y *supervisar* y vigilar a las instituciones financieras en cuanto al cumplimiento de las leyes relativas al sistema financiero, la inspección la realizará la CNBV, a petición de la CONDUSEF y la prevención y corrección se llevarán a cabo mediante procedimientos forzosos incluyendo algunas que eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de valores (CNBV).

CAPÍTULO 2

MARCO JURÍDICO DEL DERECHO DE PRIVACIDAD Y DE LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Como fundamento principal del presente trabajo, se tiene que hablar de Garantías Constitucionales, particularmente las contenidas en los artículos 6, 14, 16 y 17, del cuerpo de la Carta Magna de los Estados Unidos Mexicanos; primeramente, la Constitución hace una distinción en las fracciones I y II de su artículo 6, entre la información pública y la que guarda un carácter de privada, referente a la vida y datos personales de los individuos, señalando lo siguiente:

“Artículo 6: Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.

II. La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.”

En el numeral anterior se encuentra, de forma realmente tangible, el derecho a la protección de la información como bien jurídico que se desprende de las características propias de la personalidad. Del mismo modo, el texto del segundo párrafo del artículo 14 enfatiza la prohibición de privar a los individuos de su libertad, propiedades, posesiones o derechos, dictando al tenor lo siguiente:

“Artículo 14: ...

Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan

las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho.”

Aunque dentro del texto citado no se hace referencia expresa al secreto bancario, si se protege el derecho a la intimidad e inviolabilidad de documentos privados. Además, el primer párrafo del artículo 16 por su parte manifiesta a la letra lo siguiente:

“Artículo 16: Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento...”

El citado artículo plantea la prohibición de la figura jurídica conocida como *molestia*, por la que se entiende que es el acto de intervenir, alterar, transgredir; entonces, a contrario sensu se deriva el hecho de que la garantía consagrada en este numeral es de *no molestia*, como no intervenir, alterar y transgredir el bien jurídico tutelado por la garantía; por eso, “la persona debe ser respetada en la intimidad de su patrimonio, en la intimidad de su dignidad, en la intimidad de su estructura moral, en su privacidad”²⁹

Del mismo modo, en la última parte de los párrafos transcritos, tanto del artículo 14 como del 16, se señala la única excepción al cumplimiento del mandato en ellos mismos incorporados, mencionando que sólo podrá darse dicha molestia mediante juicio seguido ante los tribunales previamente instituidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho.

Es así que, de manera cierta, el legislador dispone que de darse el acto de molestia, éste debe revestir formalidades esenciales y determinadas legalmente para un procedimiento judicial llevado a cabo ante tribunales.

En el mismo orden de ideas, se transcribe lo que es del tenor literal siguiente e independientemente a la formalidad exigida por el legislador,

²⁹ HERNÁNDEZ, Octavio A., *Op. Cit.*, Pág. 213.

también se concreta la idea de protección al gobernado, cuando manifiesta que la molestia sólo podrá ocurrir mediante un acto de autoridad.

Así, el derecho tutelado, tiene la salvedad de que exista mandamiento escrito de autoridad competente, que funde, y motive una causa legal de procedimiento, dentro de los que se pueden señalar procedimientos de diferente naturaleza jurídica o por materia, teniendo como referencia la civil, penal, familiar, laboral; y entendiendo como mandamiento escrito cualquier orden expedida de forma legal por autoridad competente en la materia de que se trate, con preciso fundamento legal; así como los hechos que constituyan el motivo por el cuál se emite el acto de autoridad que afecta al particular.

De los fundamentos constitucionales anteriores, se desprenden diferentes leyes, más específicas y que encausan el contenido de este estudio; las cuales se irán abordando en un orden de jerarquía, sin restar importancia unas a otras, con la finalidad de resaltar los parámetros legales que respaldan la perspectiva con que se hace la propuesta de esta investigación.

2.2 CÓDIGO PENAL FEDERAL

En primer lugar se atenderá al contenido del Código Penal Federal, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF), en su Artículo 210, a la letra indica:

“Artículo 210.- Se impondrán de treinta a doscientas jornadas de trabajo en favor de la comunidad, al que sin justa causa, con perjuicio de alguien y sin consentimiento del que pueda resultar perjudicado, revele algún secreto o comunicación reservada que conoce o ha recibido con motivo de su empleo, cargo o puesto.”

Independiente a la pena impuesta, que en este caso es de trabajo a la comunidad por parte del responsable, éste artículo nace con el fin de tutelar el *secreto o comunicación reservada*; asimismo, la revelación está condicionada a cierta gravedad, es decir, a que cause un perjuicio, que se haya hecho sin consentimiento del posible perjudicado, que no impere justa causa, pero

además que la información se haya proporcionado a quien finalmente la reveló con motivo de su propio empleo, cargo o puesto. Del mismo ordenamiento se desprende el Artículo Doscientos once de la Ley en estudio a la letra dice:

“Artículo 211: La sanción será de uno a cinco años, multa de cincuenta a quinientos pesos y suspensión de profesión en su caso, de dos meses a un año, cuando la revelación punible sea hecha por persona que presta servicios profesionales o técnicos o por funcionario o empleado público o cuando el secreto revelado o publicado sea de carácter industrial.”

El dispositivo anterior, en forma muy similar al artículo 210 de la legislación en comento prevé una pena, para este caso corporal, pecuniaria y laboral, dependiendo la gravedad del daño causado, y a razón de la calidad de la persona que cometa la conducta prevista; es decir, cuando se trate de prestador de servicios específicamente profesionales o técnicos, o en su calidad de funcionario o servidor público; o también en razón de que la información develada tenga carácter de industrial.

Aún cuando el tipo penal sancionado por estos preceptos es muy general, y dentro de ellos cabe la sanción a la violación de diversas clases de secretos, se puede enmarcar al secreto financiero y dentro de él, al secreto bancario.

2.3 LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

Entrando más de lleno al tema de estudio de la presente investigación, en relación a la revelación de datos confidenciales o privilegiados, por parte de instituciones financieras, se tiene que la Ley de Instituciones de Crédito fundamenta la sanción para quienes se encuentran obligados a conocer determinados datos y hechos correspondientes a cada cliente y por tanto a resguardar dicha información, y sin embargo no cumpliendo con este deber, la develan, tal y como lo regula el artículo 112 Bis de la Ley en estudio, mismo que estatuye lo siguiente:

“Artículo 112 Bis.- “Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días de multa, al que sin causa legítima o consentimiento de quien está facultado para ello, respecto de tarjetas de crédito, de débito, de cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por instituciones de crédito del país o extranjero:

III.- Obtenga, comercialice o use la información sobre clientes, cuentas u operaciones de las instituciones de crédito emisoras de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de éste artículo...”

Este dispositivo, deja abierta la posibilidad de que la sanción por la divulgación de la información privilegiada o confidencial, sea aplicada, cuando la violación sea perpetrada por medio de diferentes acciones, ya sea obtener, comercializar o usar. Por otra parte, también se manifiesta en el artículo 112 quintus del mismo ordenamiento, que existe un agravante en la violación descrita en el párrafo anterior y consiste en el aspecto de la calidad profesional de quien la comete, tal dispositivo a la letra indica:

“Artículo 112 Quintus: La pena que corresponda podrá aumentarse hasta en una mitad más, si quien realice cualquiera de las conductas señaladas en los artículos 112 bis, 112 ter y 112 Quáter, tiene el carácter de consejero, funcionario, empleado o prestador de servicios de cualquier institución de crédito...”

Este artículo, hace hincapié en la consideración de que los datos, sea cual fuere su naturaleza, es decir datos personales, empresariales, e incluso operativos, depositados en una institución de crédito está en tutela de personas contratadas y capacitadas para el manejo de la información relativa a esta actividad y que de precisamente por sus funciones, son responsables en mayor medida por su mal uso. Ya de forma puntualizada, esta Ley otorga la tutela al bien jurídico específico llamado *Derecho a la Privacidad*, se hace referencia al Artículo 117 párrafo sexto que manifiesta a la letra lo siguiente:

“Artículo 117: “La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la

presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección al derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

...Los empleados y funcionarios de las instituciones de crédito serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación del secreto que se establece y las instituciones estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.”

El precepto jurídico transcrito, de forma determinante, prohíbe el proporcionar la información a persona ajena a los titulares, o a quienes carezcan de facultades otorgados por éstos de forma expresa dentro de los mismos contratos de adhesión o de servicios, lo cuál refuerza el objeto del estudio del presente trabajo.

Así, el derecho que tienen los clientes acerca de las operaciones que realizan y de la información que depositan en las instituciones financieras, representa un deber para cada una de las partes que conforma la institución, y por tanto, cuando es filtrada a persona (física o moral) ajena a la relación establecida de forma primaria, será responsabilidad tanto de los funcionarios y empleados como de las instituciones la violación a este secreto, obligándolas además a reparar los daños y perjuicios que se causen.

2.4 LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

De acuerdo al Artículo 1, ésta Ley regula la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, así como la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

En el intento de cumplir con el objetivo anteriormente indicado, la misma ley menciona en su artículo octavo, un elemento de suma importancia para el sustento de esta investigación, el cuál se transcribe al tenor literal lo siguiente:

“Artículo 8: “Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.”

De lo anterior, se vislumbra que dicho precepto proporciona un elemento de apoyo al presente trabajo al manifestar la prohibición a las Instituciones financieras de manejar la información de los clientes o usuarios depositada en sus bases de datos.

2.5 CRITERIOS DE LA COMISIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL BANCO DE MÉXICO PARA CLASIFICAR LA INFORMACIÓN EN RESERVADA Y CONFIDENCIAL

Dentro de los ordenamientos que sirven como apoyo al presente trabajo, se encuentran los criterios emitidos por la Comisión de Responsabilidades del Banco de México, los cuales fueron aprobados en sesión de fecha tres de junio de dos mil tres, y publicados al día siguiente de su aprobación. Estos criterios están fundamentados en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. La referida Ley dispone en su artículo 61 que los órganos constitucionales autónomos, en el ámbito de sus respectivas competencias, determinarán mediante reglamentos o acuerdos de carácter general, los órganos, criterios y procedimientos institucionales para proporcionar a los particulares el acceso a la información, de conformidad con los principios y plazos fijados en dicha Ley.

CAPÍTULO 3

DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN CALIFICADA COMO CONFIDENCIAL O PRIVILEGIADA, COMETIDA POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

3.1 PROBLEMÁTICA DE LA FALTA DE VINCULACIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR CONDUSEF EN CONTRA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, TRATÁNDOSE DE LA VIOLACIÓN DEL SECRETO BANCARIO

A lo largo de la Historia, los grandes problemas en México se han traducido en la necesidad de hacer valer la ley, buscando encontrar en el derecho una defensa eficaz contra la arbitrariedad. Así pues, y como resultado de la referida lucha, han tenido origen diversos instrumentos e instituciones, siendo un claro ejemplo de ello la Comisión Nacional para la Defensa de los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cuya creación se ve enmarcada por la crisis financiera más severa en la historia de México acaecida en 1994 ante el eminente descontrol que se tuviera con el manejo y administración del Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA), lo que hizo evidente la desprotección de los ahorradores de la banca.

Siendo 1999, fue creada al vapor la CONDUSEF, confiriéndosele plena autonomía para emitir las resoluciones y laudos que en su caso correspondan, sin embargo, a la fecha tales objetivos no han logrado consolidarse, teniendo así, que en materia de protección a usuarios y solución de conflictos, los procedimientos de conciliación y arbitraje regulados, han resultado notoriamente ineficaces bajo los actuales parámetros de operación, resultando irrisorios los informes de operaciones presentados por la propia Comisión, mismos que para dos mil siete, en materia conciliatoria, precisan que sólo veintinueve de cada cien asuntos puestos a su consideración lograron

conciliar,³⁰ lo que se traduce en la clara ineficacia del servicio prestado, puesto que poco se aproxima el porcentaje expuesto, al logro de una adecuada protección al usuario de servicios financieros como fuera pretendido en mil novecientos noventa y nueve.

En referencia al arbitraje, tal procedimiento resulta inexistente en la actividad operativa de la Comisión, pues al no existir obligación a cargo de las instituciones financieras a sujetarse a este procedimiento, se permite que la impartición de justicia en materia financiera sea dirigida por los intereses de una sola de las partes en conflicto, haciéndose cuestionable la subsistencia de la Comisión bajo los parámetros actuales ante la eminente imposibilidad de cumplimiento de los fines para los cuales fue creada.

Adicionalmente a los procedimientos de conciliación y arbitraje, si bien son los medios centrales de solución alternativa de controversias en materia financiera, siendo reguladas por diversos instrumentos de índole preventivo, al igual que los instrumentos precitados, la reglamentación que les es propia resulta insuficiente y poco eficaz para alcanzar los fines buscados; así pues se puede precisar como en materia de *consultas* las mismas no poseen una regulación contundente, puesto que la normatividad es laxa en demasía, sin que pueda constituirse en un verdadero medio de prevención de conflictos como inicialmente fuera pretendido. En el mismo orden ideas, las denominadas *recomendaciones*, no obstante de tener por objeto el encausar el funcionamiento de las instituciones financieras al cumplimiento de la ley, no poseen carácter vinculativo, es decir, obligatorio, ante lo cual no logran cumplir los fines anhelados, resultando inverosímil que pretenda supeditarse el cumplimiento de la ley a la voluntad de las instituciones financieras, quebrantando con ello el imperio de los órganos de gobierno encargados de la creación, emisión y ejecución de las leyes.

³⁰ Vid. DÍAZ GONZÁLEZ EFRAÍN EDUARDO, *CONDUSEF, ¿Órgano protector de usuarios de Servicios Financieros?*, Revista Electrónica, Año 15, Número 176, Publicación Mensual, Septiembre 2009, [En línea] www.liderempresarial.com, 09 de octubre de 2009, 21:40 Hrs.

De igual forma, la *revisión y propuesta de modificaciones a los contratos de adhesión* a cargo de la CONDUSEF ha sido poco explorada y no se le ha dado el impulso suficiente dentro de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, siendo que, buscando una adecuada defensa de los usuarios de los servicios financieros, con fundamento en la citada facultad resulta dable el que se proceda a instituir como requisito mínimo indispensable de aprobación, el que se contemple en dichos contratos la llamada cláusula arbitral, por la cual las partes que lo suscriban acuerden la sujeción al arbitraje en caso de conflicto, más aún cuando la inserción de dicha cláusula no vedaría derecho alguno de las partes, puesto que, implicaría asegurar que el conflicto que llegase a tener lugar entre usuario e institución financiera, sería conocido por perito en la materia y en total respeto a su garantía de audiencia y defensa, teniendo como principios procesales la celeridad, especialización y eficiencia.

Se estima que existe una enorme gama de infracciones y sanciones, sobre conductas que recaen en la antijuricidad, cometidas por las instituciones financieras, a través de sus procedimientos y funcionarios, tal y como se ha comentado en el desarrollo del presente trabajo y que además no sólo están previstas en el capítulo mencionado de la Ley de Instituciones de Crédito, o en la Ley de la CONDUSEF; sino en innumerables artículos dispersos en toda la Ley, lo cual hace difícil su estudio y su sistematización. Sin embargo el problema rebasa en mucho la intención de regular los límites del desenvolvimiento comercial de las instituciones financieras y particularmente de los bancos, que aún con todo y la creación de la multicitada CONDUSEF, siguen desarrollando conductas comerciales insanas, naturalmente perjudicando a los usuarios o clientes y violentando sus derechos fundamentales tales como el derecho a su privacidad, poniendo al alcance de entidades ajenas, la información personal o confidencial de negocios, y que los clientes han depositado en sus bases de datos con fines estrictamente contractuales. Además, los sujetos de esas infracciones no sólo son las instituciones financieras, de crédito o bancarias, como generadoras de políticas leoninas; sino también su personal directivo, los empleados, los agentes y los

particulares, totalmente responsables sobre los hechos imputables a su función profesional dentro de las mismas instituciones bancarias. Mucho de lo anterior tiene que ver con el importante valor económico que tiene la información que puede obtenerse de nuestros datos personales. Ese valor es el que ha despertado la voracidad de algunas instituciones para tener acceso a nuestra intimidad y ese el riesgo al que debe hacer frente el derecho constitucional de nuestro tiempo;³¹ sin embargo, aún con este conocimiento, los pasos dados hacia las soluciones son limitados, por el peso de las propias relaciones entre los gobiernos en sus diferentes niveles y el sistema financiero nacional.

3.2 NECESIDAD DE LA MODIFICACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN RESPECTO DE LAS IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Por todo lo anterior, la propuesta que se genera como resultado del presente trabajo de investigación, es la *modificación en los procedimientos de investigación y sanción respecto de las irregularidades en el manejo de la información de las instituciones financieras*, en la que el primer paso consiste en la adecuación en los contratos de adhesión que se manejan actualmente para la contratación de servicios financieros, donde habrá que agregar una cláusula de obligatoriedad de sujeción al procedimiento administrativo en caso de pugna en la relación entre usuario e institución financiera como método alternativo de resolución de conflictos, que otorgue el peso adecuado al cumplimiento por parte de las instituciones financieras.

En segundo lugar, una vez aceptada la queja del afectado, cada parte del procedimiento llevado a cabo por parte de la CONDUSEF, sirva como *medio preparatorio a juicio*, con lo cual, de no existir acuerdo por parte de los interesados, toda la investigación llevada a cabo de forma primaria, así como

³¹ Vid. SÁNCHEZ, Ana, *Et al, Tecnología, intimidad y sociedad democrática*, 2ª. Edición, Ed. Icaria, Barcelona, 2003, Pág. 39.

las diligencias conciliatorias y pruebas aportadas, se integren para ser presentadas a la autoridad correspondiente.

Por último, la creación de una *agencia de denuncia especializada en delitos bancarios y financieros*, con presencia en todas las entidades Federativas, con carácter de autoridad de Procuración de Justicia y dictaminadora de sanciones; tanto en Delegaciones como Municipios, para que se encuentre al alcance de todos los usuarios, dependientes de las Procuradurías de Justicia de cada entidad y que se encarguen de:

- a) Recibir la denuncia por parte del usuario o cliente,
- b) Analizar el expediente previamente integrado por la CONDUSEF, o integrar expediente con la denuncia descriptiva de hechos, comprobantes que el cliente aporte, como estados de cuenta, correspondencia de cobranza, contratos, etc.
- c) Solicitar la comparecencia del representante bancario,
- d) Descargar pruebas, y
- e) En una instancia resolver de forma expedita y congruente a los daños ocasionados al denunciante.

Es sumamente importante señalar que aun cuando la CONDUSEF es una autoridad ante las Instituciones Financieras, carece de facultades para ejercer fuerza judicial, es decir, literalmente, no puede juzgar y únicamente es una instancia administrativa, aunque es cierto que sirve como antesala para un procedimiento judicial. Por ello que al implementarse dentro de los órganos de Procuración de Justicia una instancia especializada no sólo se haría valer los derechos primarios de los usuarios o clientes, sino que también se desahogaría la carga de trabajo de los juzgados de la materia. Se pudiera entender que existiendo la CONDUSEF, la creación de un nuevo organismo resultaría poco práctica y hasta antijurídica, sin embargo, la realidad es totalmente diferente. Como un ejemplo se tiene a las Agencias de Ministerio Público, que existiendo como tales, se crearon las Agencias Especializadas en Delitos Sexuales, dada

la urgente atención que requieren estos delitos, añadiendo que la Agencia propuesta atendería como órgano Procurador.

3.2.1 VENTAJAS

Al realizarse la propuesta de esta investigación, se obtendrían diferentes ventajas, de las que se pueden resaltar las siguientes:

a).- Existiría un compromiso explícito en el cuerpo de los propios contratos, de no revelación de datos, aún cuando el propósito fuera el de nuevos vínculos comerciales con el cliente dentro de la misma institución financiera.

b).- En caso de contravención o incumplimiento por parte de la institución, el procedimiento elegido ante la CONDUSEF por el afectado, tendría vinculación directa a la instancia posterior, en la materia correspondiente, a través del expediente integrado.

c).- Además con la creación de la Agencia Especializada, habría ventajas tales como:

1.- Mayor acceso por parte del público como posible afectado a los recursos de impartición de justicia en la materia, por la desconcentración de los órganos competentes y su especialización.

Siendo que las agencias de denuncia especializada, dependerían de las Procuradurías de Justicia, habría oficinas o módulos de atención a la ciudadanía anexas a las Agencias de Ministerio Público, para que el afectado pueda acudir a efectuar su denuncia y a aportar los elementos en los que se funde en la más próxima, sin necesidad de trasladarse hasta las oficinas de la CONDUSEF.

2.- *No intermediación en la denuncia del posible delito.* Aún cuando la CONDUSEF es el órgano en posibilidades de efectuar la denuncia de los actos de las instituciones financieras considerados como posibles delitos, el derecho acude de forma inherente y primaria al individuo, por lo que esta atribución dada a la Comisión de Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros puede considerarse como un acto de intermediación en la procuración de justicia.

3.- *Simplificación y celeridad procesal.* Una vez instituidas las agencias de denuncia especializada, la parte afectada además de acudir a las instalaciones de la CONDUSEF a iniciar un trámite que simplemente tiene un carácter “administrativo”, del que a la larga no sabrá a ciencia cierta si le favorecerá, ya que aún cuando se le otorgue razón en las causas de su reclamación, al final tendrá que llevarlo ante los tribunales competentes; tendría la alternativa de un recurso directo, llevándose a cabo las diligencias pertinentes para el esclarecimiento de los hechos y su sanción.

4.- *Economía, ya que esta clase de procedimientos resultarían más baratos que un juicio.*

5.- *Mayor control en los procesos iniciados y los llevados a cabo hasta su conclusión.*

Este control se daría tanto para las autoridades como para el particular, en consecuencia a la simplicidad del procedimiento.

6.- *Menor carga de trabajo en Juzgados Civiles, Penales y Mercantiles.*

Todo lo anterior redundaría en un aligeramiento en las cargas de trabajo para los diferentes juzgados que en la actualidad conocen de estos particulares.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Toda la información, tanto de las personas físicas como de las morales, una vez depositada en posesión de las instituciones financieras, generan una obligación para éstas últimas de salvaguardarla y utilizarla sólo en los casos en los que medie autorización del interesado, y mantener así a salvo la seguridad jurídica de sus usuarios y clientes, situación que actualmente no se cumple porque se develan datos de carácter confidencial o privados.

SEGUNDA: Aun cuando la intención al crear la Comisión Nacional de Defensa para los Usuarios de de Servicios Financieros, fue la de controlar las relaciones entre los particulares y las entidades financieras; no ha sido contundente, finalmente es un órgano carente de autoridad y de peso ante el poderío de las instituciones financieras.

TERCERA: Pese a las nuevas facultades otorgadas a la CONDUSEF, a partir de las últimas reformas, no se genera mediante ellas, la solución a la falta de vinculación de los laudos emitidos por este organismo, siendo mínima la observancia que tienen las instituciones financieras en su cumplimiento, por lo que resulta ineficaz el procedimiento en cuanto a su finalidad de proteger los intereses de los clientes y usuarios de servicios financieros.

CUARTA: Es contundente la necesidad de modificar sustancialmente los procedimientos de investigación y sanción que lleva a cabo la Comisión Nacional de Comisión Nacional para la Defensa de los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros, para que aquellas presuntas irregularidades y posibles conductas delictivas, realizadas por las instituciones bancarias y financieras a través de sus funcionarios, sean atendidas de forma expedita y económica para el afectado, aún más aquellas que atenten de forma inmediata contra su seguridad e integridad.

QUINTA: Los laudos emitidos por la CONDUSEF deben contar con suficiente peso legal de modo que puedan ser empleados, de forma equiparada, a las resoluciones de procedimientos de preparación a juicio, vinculando las acciones de este organismo con las vías procedentes del sistema de justicia nacional.

SEXTA: La desconcentración de los servicios de asistencia legal efectiva para clientes y usuarios del sistema financiero es prioritaria, ya que el limitado acceso y las complicaciones que conlleva, impide que los afectados determinen dar seguimiento a sus quejas e inconformidades, dejándolos al margen de la impartición de justicia y a las instituciones financieras fuera del ámbito de aplicación de sanciones.

SÉPTIMA: Es necesaria la creación de una Agencia de denuncia especializada en delitos bancarios y financieros, por medio de la cual los usuarios y clientes de éstos servicios encuentren un canal efectivo, accesible y expedito que se encargue de llevar a cabo una investigación completa, y con capacidad sancionadora suficiente para hacer valer sus resoluciones.

FUENTES CONSULTADAS

DOCTRINA

- ACOSTA ROMERO, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario*, Ed. Porrúa, México, 2002.
- DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil*, Tomo II, Ed. Porrúa, México, 2000.
- HERNÁNDEZ Octavio A., *Derecho Bancario Mexicano, Tomo I*, Ediciones de la Asociación Mexicana de Investigaciones Administrativas, México, 1958.
- LABANCA, Jorge. *El Secreto Bancario y Otros Estudios*. Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1968.
- MEJÁN, Luis Manuel. *El Secreto Bancario*. Segunda Edición, Ed. Porrúa. México, 1998.
- MUÑOZ DE ALBA MEDRANO, Marcia. *Sociedades de Información Crediticia: Revelación del Secreto Bancario*. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México, 2001.
- SÁNCHEZ, Ana, *Et al, Tecnología, Intimidad y Sociedad Democrática*, Segunda Edición, Ed. Icaria, Barcelona, 2003.

METODOLOGÍA

- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y Otros, *Metodología de la Investigación*, 4ª. Edición, Ed. Mc. Graw-Hill, México, 2006.
- PIERGIORGI, Corbetta, *Metodología y Técnicas de Investigación*, 2ª. Edición, Ed. Mc. Graw-Hill, México, 2007.

LEGISLATIVA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Penal Federal.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.

- Criterios de la Comisión de Responsabilidades del Banco de México para Clasificar la Información en Reservada y Confidencial.

ECONOGRÁFICA

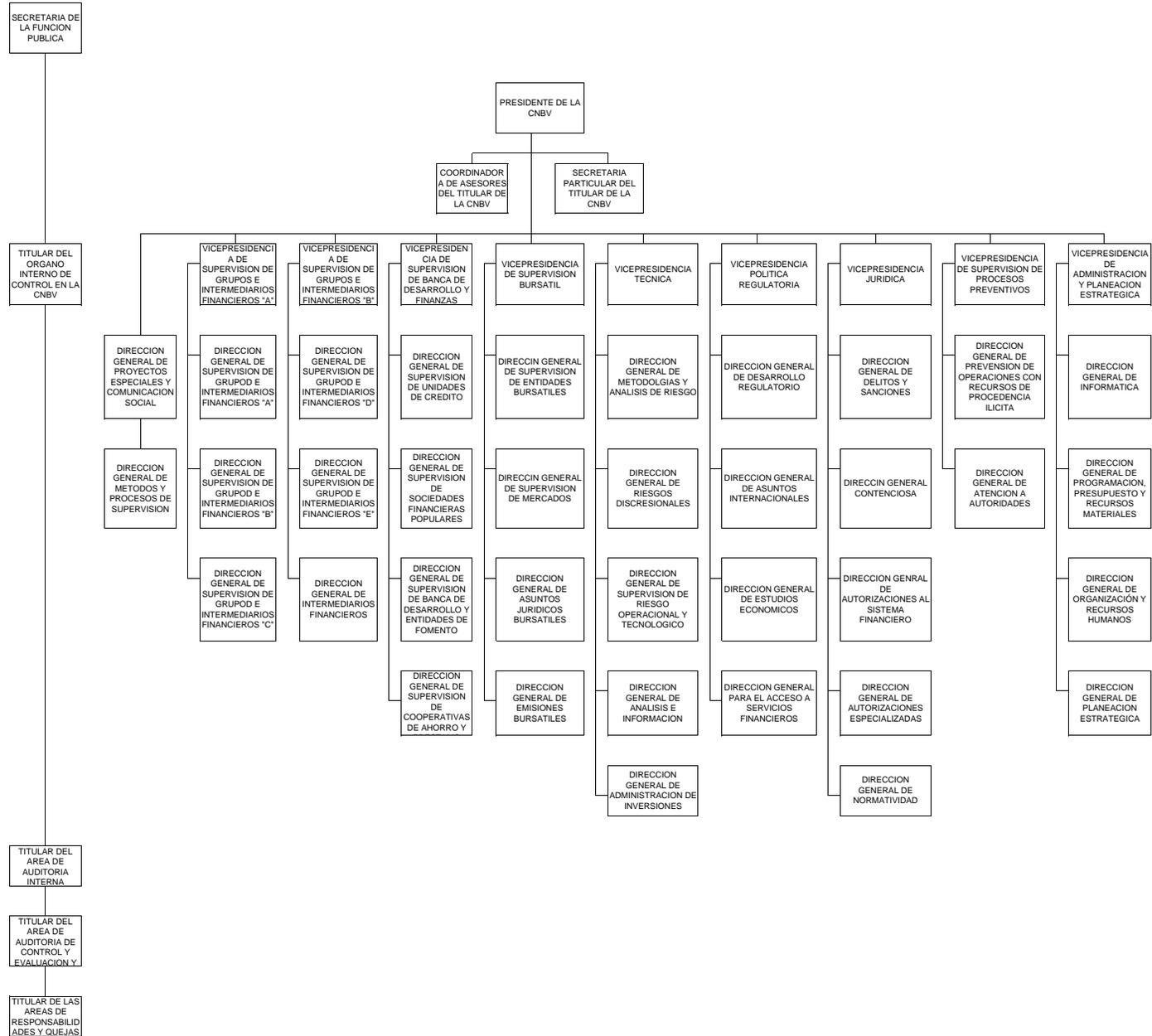
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Real Academia Española, Tomo III, Edición XXII, España, 2001.

ELECTRÓNICAS

- COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, Glosario, disponible en: www.cnbv.gob.mx, 3 de Mayo 2010, 19:20 horas.
- COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, Organigrama, Disponible en www.cnbv.gob.mx/recursos/LCNBV_2009.doc, 16 de junio 2009, 22:40 Hrs.
- COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Instituciones Financieras, Disponible en www.condusef.gob.mx, 06 de Junio 2009, 22:00 Hrs.
- COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Estructura Orgánica, Disponible en www.condusef.org.mx 26 de Julio de 2009 23:50 Hrs.
- COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Quiénes somos, Disponible en www.condusef.org.mx 26 de Julio de 2009, 23:00 Hrs.
- DEFINICIÓN DE, Información, Disponible en www.definicion.de/informacion, 28 de Marzo 2009, 21:30 Hrs.
- DÍAZ GONZÁLEZ EFRAÍN EDUARDO, CONDUSEF, ¿Órgano protector de usuarios de Servicios Financieros?, Revista Electrónica, Año 15, Número 176, Publicación Mensual, Septiembre 2009, [En línea] www.liderempresarial.com, 09 de octubre de 2009, 21:40 Hrs.

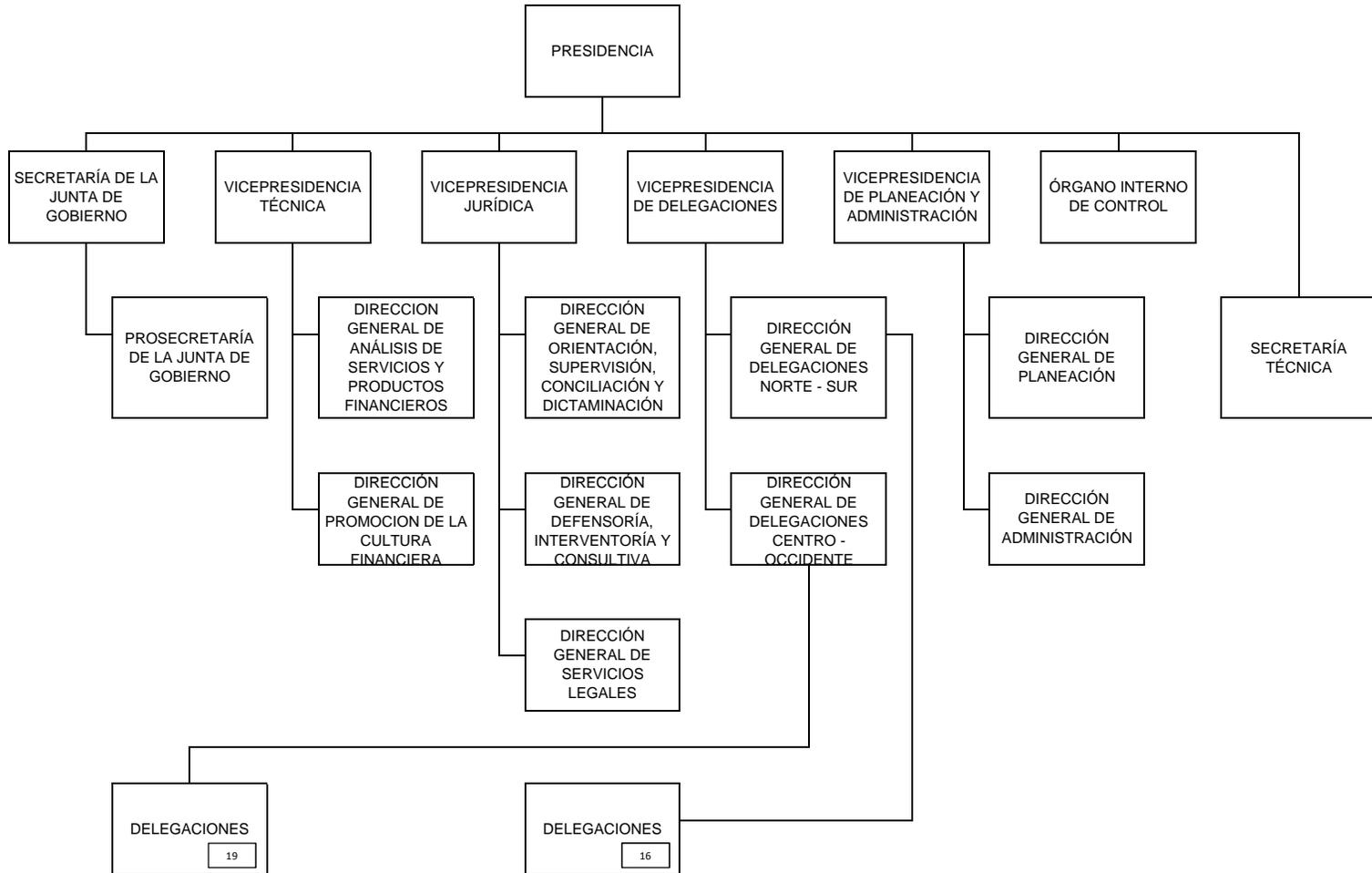
- LINARES, Dora, *Et al*, Finanzas/bolsas de valores, Disponible en www.gestiopolis.com/canales5/eco/quebolsaha.htm. 23 de Junio 2009, 22:30 Hrs.
- LINARES, Dora, *Et al*, Finanzas/definición, Disponible en www.gestiopolis.com/canales5/eco/quebolsaha.htm. 23 de Junio 2009, 23:30 Hrs.
- JARAL DEL PROGRESO GUANAJUATO, Glosario, Disponible en www.jaralgto.gob.mx/uai/clasifica.html 28 de Marzo 2009, 21:40 Hrs.
- SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Organigrama <http://www.shcp.gob.mx/zyx.html> 15 de Junio 2009, 21:40 Hrs.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, Normativa/doctrinas, Disponible en www.superfinanciera.gov.co, 03 de julio 2009, 18:50 Hrs
- SWITZERLAND IS YOURS, Cuentas bancarias suizas/El secreto bancario suizo, Disponible en www.switzerland.isyours.com/s/banca/secreto/limits/html 01 Mayo 2009 22:30 Hrs

ANEXO B COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES



ANEXO C

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



- | | | | |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|
| * AGUASCALIENTES | * METROPOLITANA SUR | * BAJA CALIFORNIA | * OAXACA |
| * COAHUILA | * MICHOACÁN | * BAJA CALIFORNIA SUR | * QUINTANA ROO |
| * COLIMA | * MORELOS | * CAMPECHE | * SINALOA |
| * DURANGO | * NAYARIT | * CHIAPAS | * SONORA |
| * EDO. DE MÉXICO | * PUEBLA | * CHIHUAHUA | * TABASCO |
| * GUANAJUATO | * QUERÉTARO | * CD. JUÁREZ | * TAMAULIPAS |
| * HIDALGO | * SAN LUIS POTOSI | * GUERRERO | * VERACRUZ |
| * JALISCO | * TLAXCALA | * NUEVO LEÓN | * YUCATÁN |
| * METROPOLITANA NORTE | * ZACATECAS | | |
| * METROPOLITANA ORIENTE | | | |