

00754



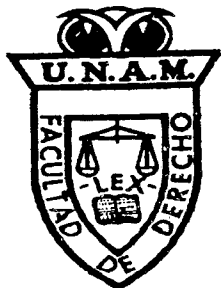
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

“LA TRANSPARENCIA EN EL COSTO DE LOS
SERVICIOS FINANCIEROS Y LA PROTECCION
AL CLIENTE”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALISTA EN DERECHO FINANCIERO
P R E S E N T A :
LIC. LUZ MARICELA COELLO CERINO

DIRECTORA DE TESIS: ESP. DIANA CANELA VALLE



MEXICO, D. F.

2005

m 349088



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.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a digitalizar en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Luz Marcela Cejudo

Cerro

FECHA: 20 de septiembre de 2005

FIRMA: 

Nelly Rdz M. 19-Oct-09.

349088

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

**LA TRANSPARENCIA EN
EL COSTO DE LOS
SERVICIOS BANCARIOS
Y LA PROTECCIÓN AL
CLIENTE**

A Dios, por su luz

A mis padres y hermanos, por estar siempre presentes

A mi Ángel, por inspirarme y guiar mi camino

Í N D I C E

Página

INTRODUCCIÓN

CAPITULO 1.

LA ACTIVIDAD DE LOS BANCOS COMERCIALES

1.1. Definición de actividad bancaria.....	1
1.2. Marco jurídico.....	6
1.3. Constitución y Funcionamiento.....	9
1.3.1. Constitución.....	9
1.3.2. Capital social.....	10
1.3.3. Órganos de administración y vigilancia.....	12
1.3.4. Capital social mínimo.....	15
1.4. Objeto.....	16
1.5. Operaciones bancarias.....	17
1.6. La función de los bancos en el Sistema Financiero Mexicano y en la economía nacional.....	19

CAPÍTULO 2.

EL CLIENTE BANCARIO

2.1. Definición del cliente, usuario y consumidor	
Bancarios.....	24
2.2. Características y comportamiento de la clientela bancaria.....	28
2.3. Relación de las Instituciones de Banca Múltiple con su clientela.....	32
2.4. Normatividad aplicable a la clientela bancaria.....	38

CAPÍTULO 3.

EL COSTO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

3.1. Administración financiera de las Instituciones de Banca Múltiple.....	43
3.2. Objetivos de la administración financiera de las Instituciones de Banca de Múltiple.....	47
3.3. Principales conceptos por los que las Instituciones de Banca Múltiple obtienen ingresos.....	49

3.4. El costo de los productos y servicios bancarios.....	54
3.5. Formas de remuneración del servicio bancario.....	59
3.6. Intereses.....	61
3.6.1. Concepto.....	62
3.6.2. Clases de interés.....	63
3.7. Comisiones.....	64
3.7.1. Definición.....	65
3.7.2. Características de las comisiones.....	65
3.7.3. Servicios por lo que se cobran comisiones.....	66
3.7.4. Justificación del cobro de comisiones.....	68
3.8. Gastos inherentes a la gestión de las Instituciones de Banca Múltiple y gasto repercutible al cliente.....	72
3.9. La competencia en el sector bancario.....	74
3.10. Repercusiones en la economía nacional.....	77

CAPÍTULO 4.

REGULACIÓN DE LOS COSTOS Y LA TRANSPARENCIA BANCARIA

4.1. La Transparencia bancaria.....	84
-------------------------------------	----

4.2. Marco Jurídico vigente aplicable a los costos de los servicios bancarios y a la transparencia de los mismos...	85
4.2.1. Ley de Instituciones de Crédito.....	86
4.2.2. Ley del Banco de México.....	90
4.2.3. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	91
4.2.4. Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.....	94
4.2.5. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.....	98
4.2.6. Ley Federal de Protección al Consumidor.....	102
4.2.7. Reglas de Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	112
4.3. Aplicación de estas normas a la clientela bancaria.....	112
4.4. Las disposiciones contractuales.....	114
4.5. Relación de la Transparencia con el costo de los servicios bancarios.....	118

CAPÍTULO 5.

INTERVENCIÓN DE LAS AUTORIDADES FINANCIERAS EN LA REGULACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA TRANSPARENCIA EN EL COSTO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

5.1. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.....	129
5.2. El Banco de México.....	131
5.3. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	134
5.4. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.....	136
CONCLUSIONES.....	142
FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	152

INTRODUCCIÓN

La economía nacional descansa, en gran parte, en el buen funcionamiento del Sistema Financiero Mexicano, dentro de éste la actividad bancaria juega un papel fundamental para movilizar recursos entre quienes tienen y no lo necesitan, y los que necesitan y no tienen, lo que se conoce como intermediación bancaria.

En ese contexto, el principal objetivo de la banca debería ser prestar el servicio de banca y crédito; sin embargo, dada la apertura económica a nivel mundial, se ha permitido a los bancos comerciales el cobro de los servicios financieros que prestan, a través de intereses, comisiones, tarifas y otros conceptos que recaen en la clientela bancaria.

Los bancos comerciales tienen costos, derivados entre otros de su administración financiera y de los riesgos a los que están expuestos, las cuotas que tienen que cubrir a las autoridades por su supervisión y por la protección al ahorro bancario, y los que tienen que soportar como empresa comercial, mismos que aumentan ante la falta de ahorro e inversión de los mexicanos, que conlleva a que las instituciones de banca múltiple no ofrezcan crédito.

En ese sentido, destaca el que los bancos en lugar de realizar su función de intermediación bancaria, y la prestación del servicio de banca y crédito, han encontrado un negocio en el cobro de comisiones, el cual ha pasado a formar uno de los principales conceptos por el que las instituciones de banca múltiple obtienen ingresos.

En la última década se hizo patente la preocupación por el usuario de los servicios financieros y, por lo tanto, se ha emitido regulación tendiente a su protección; sin embargo, en el caso del

cobro de comisiones quedan muchos hilos sueltos, no obstante la existencia de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros y la entrada en vigor de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

El objetivo general de la presente investigación es determinar las premisas fundamentales que deberían estar contempladas en cualquier medida que se pretenda establecer para la protección al cliente de los bancos comerciales, ante el cobro inminente y necesario de los servicios bancarios, lo cual es trascendente desde el punto de vista económico, y de mucha utilidad desde el punto de vista jurídico.

Es por eso que, mi tesis está enfocada al estudio de tres aspectos principalmente: el primero, relacionado con el costo de los servicios bancarios que repercuten en el cliente, sobre todo en forma de comisiones; el segundo, la protección del usuario de servicios bancarios a través de la transparencia; y el tercero, la consecuencia de lo anterior en la economía nacional, el juego de la libre competencia y la intervención de las autoridades.

De ahí que sean tres las principales hipótesis de la presente investigación, sobre las que se desarrolla la misma y que nos permiten arribar a las conclusiones propuestas:

1. Las ganancias que están obteniendo los bancos provienen de las comisiones y no del otorgamiento de créditos, lo cual representa una disfunción que afecta tanto a la economía nacional como al cliente de los servicios bancarios.
2. En las relaciones que derivan del ejercicio de la actividad bancaria, la parte más vulnerable es el cliente, y dicha vulnerabilidad se puede medir

dependiendo de la información a la que tenga acceso, relacionada con las operaciones que realiza cuando entra en contacto con la banca, y el costo de las mismas, lo cual no está suficientemente regulado.

3. La banca comercial no está cumpliendo con su función dentro del Sistema Financiero Mexicano, y por lo tanto no está colaborando con el crecimiento económico nacional, lo que supone una deficiencia en su funcionamiento, que invariablemente repercute en el cliente.

Para poder arribar a la comprobación de las citadas hipótesis, fue necesario hacer un estudio analítico de los conceptos que se encuentran inmersos en la actividad bancaria, tales como: cliente bancario, operaciones bancarias, costos bancarios, autoridades bancarias, función bancaria, etc.

Además, se utilizó sobre todo el método deductivo, confrontando la postura de diversos autores con la legislación vigente, el ser con el deber ser, en el sentido de exponer ideas generales acerca de la actividad bancaria, cliente bancario, costos y transparencia, para arribar a conclusiones particulares, armonizando todos y cada uno de los conceptos que se estudian, y que responden a la pregunta ¿existe un marco jurídico adecuado que contemple todas las situaciones relativas a la protección del cliente por el cobro de los servicios prestados por la banca?

Es precisamente esa pregunta la que justifica mi inquietud por realizar esta investigación, ya que, desde mi punto de vista, no existe una sistematización en el tratamiento de los costos de los servicios bancarios, por un lado, y de la protección del cliente bancario por otro.

Con base en lo expuesto, el presente trabajo se encuentra estructurado en cinco capítulos. El Capítulo 1 tiene por objetivo la exposición de la función de los bancos comerciales, para lo cual se analiza en qué consiste la actividad bancaria, el marco jurídico que rige a las instituciones de banca múltiple, su forma de organización, las operaciones que pueden realizar, y la función que tienen en el Sistema Financiero Mexicano y en la economía nacional.

El Capítulo 2 tiene por objetivo determinar la naturaleza del cliente bancario al entrar en relación con una Institución de Banca Múltiple, destacándose por qué no debe denominársele usuario o consumidor bancario, las características y comportamiento de la clientela bancaria, qué tipo de relaciones se pueden dar entre los bancos comerciales y los clientes, así como la normatividad aplicable al cliente bancario.

En el Capítulo 3 se pretende hacer una exposición, más o menos amplia y detallada, de la forma en que opera un banco desde el punto de vista de sus costos, para lo cual se estudia la administración financiera de los bancos comerciales, la forma en que se lleva a cabo su administración, los servicios bancarios que implican costos, los ingresos que perciben las instituciones de banca múltiple, las formas de remuneración del servicio bancario, la forma en que los costos pueden repercutir al cliente bancario, y el impacto de los mismos en la economía nacional.

El Capítulo 4 tiene por objetivo plantear la necesidad de protección del cliente bancario por los costos que le afectan, a través de la transparencia bancaria, por lo que se realiza un estudio de todos y cada uno de los ordenamientos en los que existen disposiciones en materia de transparencia en los costos de los servicios financieros, incluyendo las disposiciones contractuales, su

aplicación a la clientela bancaria, y la relación que existe entre la transparencia y el costo de los servicios bancarios.

Por último, en el Capítulo 5 se analizan las funciones de las autoridades financieras en materia de transparencia en el costo de los servicios bancarios, para lo cual se describe la forma en que intervienen en la protección del cliente bancario, destacándose las funciones del Banco de México y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Esta investigación me permitió no sólo describir un problema que estamos sufriendo todos aquellos que entramos en contacto con la banca comercial, sino ante todo, adentrarme tanto en el tema como para proponer alternativas de solución jurídica, a un problema económico.

CAPÍTULO 1

LA ACTIVIDAD DE LOS BANCOS COMERCIALES

Las instituciones de banca múltiple juegan en el sistema financiero mexicano un papel preponderante, el mismo que éste tiene en la economía nacional, es por ello que determinar el alcance de la función bancaria es indispensable para valorar su trascendencia a nivel de política económica nacional, por lo que este capítulo tiene por objetivo exponer la función de los bancos comerciales, como punto de partida en el estudio de los costos de los servicios bancarios y la protección del usuarios de los mismos.

1.1. Definición de actividad bancaria

Para poder entender la organización de un banco comercial desde el punto de vista de sus costos, y las consecuencias para su clientela, es importante comprender el conjunto de operaciones o tareas propias del mismo, lo cual se conoce como *actividad bancaria*.

En principio, debe puntualizarse que en el Sistema Financiero Mexicano, dentro del sector bancario, existen dos tipos de instituciones de crédito: instituciones de banca múltiple e instituciones de banca de desarrollo. Aunque el concepto de actividad bancaria sea aplicable a ambos tipos de instituciones, en esta investigación sólo nos ocuparemos de la actividad propia de la banca múltiple, también conocida como banca comercial.

El artículo 2° de la Ley de Instituciones de Crédito, define la actividad bancaria como "la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el

principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.”

Comentando el artículo citado, los autores Pablo Mendoza Martell y Eduardo Preciado Briseño, señalan que el servicio de banca y crédito supone la captación de recursos en el mercado nacional para su colocación, lo cual significa que los intermediarios financieros pueden recibir dinero del público de manera directa, es decir, por ventanilla, transferencias electrónicas de fondos, y de manera indirecta mediante la emisión y colocación de títulos o valores entre el público inversionista.¹

De lo anterior, podemos concluir que la actividad bancaria se realiza principalmente a través de la intermediación, que significa que los bancos capten recursos mediante las operaciones activas que les están permitidas, y que dichos recursos se colocan entre el público mediante las operaciones pasivas, como veremos más adelante.² En ese sentido, se dice que los bancos son intermediarios en el crédito porque utilizan en las operaciones activas, los mismos recursos que se captan con las operaciones pasivas que se realizan con el público en general.

Ahora bien, para el autor Miguel Acosta Romero, los límites establecidos en la ley son la base de la materia bancaria, sin embargo, la actividad bancaria también está constituida por todas aquellas operaciones que la Ley reserva,

¹ Cfr. MENDOZA MARTELL, Pablo E. y Eduardo Preciado Briseño. Lecciones de Derecho Bancario. Editorial Porrúa. México, 2003. Página 8

² En ese sentido el autor Jesús De la Fuente Rodríguez, en su obra Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo I, Editorial Porrúa, México, 2002, página 348, señala que los bancos realizan dos actividades de intermediación tradicionales: acumular recursos del público en general por medio de depósitos irregulares y prestar los mismos al público por medio de créditos o préstamos.

en forma exclusiva, a las instituciones de crédito, aunque estrictamente no sean operaciones de crédito sino servicios bancarios, por lo que, el autor en comento, concluye que la regulación de la actividad bancaria no tiene método, y por lo mismo no existe una sola regulación que la contemple, sino que se encuentra dispersa en numerosas disposiciones legales, reglamentos y circulares, así, desde su punto de vista, resulta difícil delimitar o dar un concepto rígido de actividad bancaria, lo cual, teóricamente tiene escaso valor y poca utilidad desde el punto de vista práctico, y en ese sentido asegura que la materia bancaria sólo se puede delimitar en el entendido de que es toda aquella relación en la que entre un banco, en ejercicio de su objeto social.³

Siguiendo la idea anterior, y en una amplia descripción de la actividad bancaria, el autor Alfredo Rodríguez enumera los puntos esenciales de la misma, de la siguiente manera:⁴

1° La intermediación constituye la función esencial de los bancos comerciales, en virtud de la cual es posible la transferencia de recursos de un sector de la comunidad que dispone de ellos a otro sector que los necesita.

2° La intermediación se realiza a través de dos actos independientes. Una de ellos es la recepción de depósitos, que implica:

- la *captación de ahorro*, y
- la *seguridad de los fondos ahorrados*.

³ Cfr. ACOSTA ROMERO, Miguel. La Banca Múltiple. Editorial Porrúa. México, 1981. Página 176.

⁴ Cfr. RODRÍGUEZ, Alfredo C. Técnica y Organización Bancarias. Ediciones Macchi. Argentina, 1993. Páginas 43 y 44.

3° En el extremo opuesto de la intermediación aparece otra función bancaria: la *asignación de recursos* a través del crédito o el otorgamiento de garantías.

4° La intervención de los bancos permite que a través de los instrumentos que emite y mediante las compensaciones de cuentas se efectúen pagos sin necesidad de movilizar dinero, es decir que cumplen una función de *intermediación en los pagos*, tanto más importante cuanto mayor desarrollo haya alcanzado el sistema financiero.

5° Íntimamente ligada a las funciones básicas (recibir depósitos, otorgar créditos), está la de *creación de los medios de pago*, que tiene lugar a través de la movilización de los depósitos a la vista mediante el uso del cheque e implica un aumento de la capacidad adquisitiva de la comunidad por encima de lo que permitirían los recursos de que dispone.

Por su parte, el autor Joaquín López Pascual considera que la actividad bancaria consiste en lo siguiente:⁵

1. La intermediación financiera entre ahorradores y prestatarios.
2. La producción de un conjunto complejo de servicios, entre los que se destacan los servicios de cobros y pagos. En esta función, también se incluye la asesoría económica de la banca a sus clientes.
3. Derivadamente, la banca aparece como canalizadora de la política monetaria del país ya que el banco emisor, a través del sistema de coeficientes, involucra a la banca privada y a otras instituciones financieras en el control de

⁵ Cfr. LÓPEZ PASCUAL, Joaquín y Altina Sebastián González. Gestión Bancaria. Los Nuevos Rctos en un Entorno Global. Editorial Mc Graw Hill. España, 1997. Página 90

las variables monetarias: cantidad de dinero y tipos de interés.

En ese sentido, podemos concluir que la actividad bancaria se traduce principalmente en la intermediación con vías a fomentar el ahorro y permitir el acceso al crédito; sin embargo, los bancos no sólo son intermediarios financieros, sino que también prestan servicios de otra índole y coadyuvan a la eficiencia en la utilización de la moneda y, en general, de los medios de pago, funciones que, como se verá más adelante, son trascendentes a nivel económico de un país.

En concordancia con lo anterior, el autor Joaquín López Pascual, señala que la banca está progresivamente abandonando su negocio tradicional de captación de depósitos y otorgamiento de préstamos para convertirse en una banca de servicios, y asegura que hoy en día la cartera crediticia y los depósitos han perdido peso dentro del balance en beneficio de la cartera de valores y de las operaciones en el mercado interbancario (activas y pasivas),⁶ lo cual quiere decir que el negocio de los bancos trasciende más allá de la simple diferencia entre las tasas de interés que paga y cobra el banco.

Así, la *actividad bancaria* se puede definir como el conjunto de operaciones o tareas en las que interviene una institución de crédito, que consisten esencialmente en la captación de recursos para su colocación (intermediación financiera), intermediación en los pagos, circulación de los medios de pago, y en general todos aquellos servicios que sea necesario que preste, dada su función financiera y económica.

⁶ Cfr. *Ibidem*, página 43.

1.2. Marco jurídico

El marco jurídico de las instituciones de banca múltiple se encuentra, en primer lugar, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece en el artículo 25:

“Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirán con responsabilidad social, el sector público, el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la nación.

...

...

...

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.”

Dicho precepto constituye una de las bases constitucionales del actuar de la banca comercial, toda vez que los bancos juegan un importante papel en el desarrollo económico nacional y, por lo mismo, el Estado planea, conduce, coordina, orienta, alienta y protege, a través de regulación, supervisión y fomento de las actividades propias de la banca, con el fin de conducir adecuadamente, la política económica del país.

Otra base constitucional de la banca múltiple, se encuentra en el párrafo séptimo del artículo 28 constitucional que prevé: *"...El banco central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia..."*, lo que justifica, a nivel constitucional, el actuar del Banco de México en el sistema bancario mexicano, lo que se estudiará más adelante.

Por su parte, la fracción X del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la facultad del Congreso de la Unión para legislar en toda la República sobre intermediación y servicios financieros, siendo este precepto el sustento de la legislación aplicable a las Instituciones de Banca Múltiple.

Ahora bien, el marco jurídico legal de las Instituciones de Banca Múltiple se puede dividir en primario y supletorio.

El marco jurídico primario lo constituye la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley del Banco de México y su Reglamento, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de

Valores, la Ley de Protección al Ahorro Bancario, las reglas de carácter general⁷ emitidas por el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Ley de los Sistemas de Pagos, Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

El marco jurídico supletorio, de conformidad con el artículo 6° de la Ley de Instituciones de Crédito lo constituye: la legislación mercantil, los usos y prácticas bancarias y mercantiles, el Código Civil Federal y el Código Fiscal de la Federación para efectos de notificaciones y recursos.

Comentando el artículo 6° de la Ley de Instituciones de Crédito, el autor Jesús De la Fuente Rodríguez, destaca lo siguiente:⁸

- La fuente formal primaria o principal es la Ley de Instituciones de Crédito; constituye la disposición fundamental en torno a la constitución y funcionamiento de las instituciones bancarias y al ejercicio de su actividad, ya que, ante la presencia de un asunto relacionado con dichas entidades, como en todo sistema de derecho escrito, se aplica la norma particular, en este caso, la Ley Bancaria.

- La Ley de Instituciones de Crédito le da la misma jerarquía a la Ley del Banco de México, es decir, no la considera supletoria, ya que el Instituto Central es el regulador de las operaciones y los servicios financieros.

⁷ El autor Jesús De la Fuente Rodríguez, op. cit. página 12, señala que la Ley de Instituciones de Crédito contempla únicamente aspectos generales, ya que contiene un gran número de remisiones a ulteriores disposiciones reglamentarias, con lo cual la actuación de la autoridad puede adaptarse en función de las necesidades y problemas que en cada momento se manifiesten.

⁸ *Ibidem*. Página 13.

- Las fuentes supletorias que rigen a las instituciones de crédito son normas de derecho escrito (leyes) o no escrito (usos y prácticas, creadas por el gremio bancario).

- Establece un criterio ordenador para evitar conflictos de aplicación indicando el orden jerárquico con que deben aplicarse unas fuentes respecto de otras.

- La supletoriedad parte de la norma más especial a la más general.

1.3. Constitución y Funcionamiento

1.3.1. Constitución

De conformidad con el artículo 8° de la Ley de Instituciones de Crédito, para organizarse y operar como institución de banca múltiple se requiere autorización del Gobierno Federal, que compete otorgar discrecionalmente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Por su parte, el artículo 9° del mismo ordenamiento legal dispone que sólo gozarán de autorización las sociedades anónimas de capital fijo, organizadas de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Sociedades Mercantiles, en todo lo que no esté previsto en dicho ordenamiento, pero establece reglas especiales para las instituciones de banca múltiple: tendrán por objeto la prestación del servicio de banca y crédito, su duración será indefinida, y su domicilio social estará en el territorio nacional.

El artículo 10 de la Ley de Instituciones de Crédito enumera los documentos que deben acompañarse a las

solicitudes de autorización para organizarse y operar como institución de banca múltiple, que son:

- I. Proyecto de estatutos de la sociedad;
- II. Plan general de funcionamiento de la sociedad;
- III. Comprobante de depósito en moneda nacional constituido en institución de crédito o de valores gubernamentales por su valor de mercado, a favor de la Tesorería de la Federación por una cantidad igual al 10% del capital mínimo con que deba operar la sociedad conforme a la presente Ley; y
- IV. La demás documentación e información que a juicio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se requiera para el efecto.

1.3.2. Capital social

Las instituciones de banca múltiple son sociedades mercantiles de capital fijo, lo que implica que el capital de la sociedad sólo puede modificarse por acuerdo de los socios o accionistas, siempre que esta variación no origine que el capital fijo sea inferior al mínimo que marca la ley, lo cual tiene como objetivo brindar cierta seguridad en la movilidad del capital, sobre todo por el riesgo que conllevan las operaciones que realizan.

El capital social representa el patrimonio de los accionistas, mediante títulos emitidos a su favor, como evidencia de su participación, en ese sentido, el artículo 11 de la Ley de Instituciones de Crédito prevé que el mismo estará formado por una parte ordinaria integrado por acciones de la serie "O" y podrá también estar integrado por una parte adicional, representado por acciones serie "L" que podrán

emitirse hasta por un monto equivalente al 40% del capital social ordinario, previa autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Los artículos 12, 13, 14 y 17 del mismo ordenamiento establecen las características de las acciones de las instituciones de banca múltiple:

- Serán de igual valor;
- Dentro de cada serie, conferirán a sus tenedores los mismos derechos, y deberán pagarse íntegramente en efectivo en el acto de ser suscritas;
- Se mantendrán en depósito en alguna de las instituciones para el depósito de valores reguladas en la Ley del Mercado de Valores, quienes en ningún caso se encontrarán obligadas a entregarlas a los titulares;
- Las acciones serie "L" serán de voto limitado y otorgarán derecho de voto únicamente en los asuntos relativos a cambio de objeto, fusión, escisión, transformación, disolución y liquidación, así como cancelación de su inscripción en cualesquiera bolsas de valores. Además, podrán conferir derecho a recibir un dividendo preferente y acumulativo, así como a un dividendo superior al de las acciones representativas del capital ordinario, siempre y cuando así se establezca en los estatutos sociales de la institución emisora. En ningún caso los dividendos de esta serie podrán ser inferiores a los de las otras series;
- Se pueden emitir acciones no suscritas, que se deben conservar en tesorería, las cuales no computarán para efectos de determinar los límites de tenencia accionaria;

- Las acciones representativas de las series "O" y "L" serán de libre suscripción.
- No podrán participar en forma alguna en el capital social de las instituciones de banca múltiple, personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad.
- Las personas que adquieran o transmitan acciones de la serie "O" por más del 2% del capital social de una institución de banca múltiple deben dar aviso a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público dentro de los tres días hábiles siguientes a la adquisición o transmisión.
- Cualquier persona física o moral puede adquirir mediante una o varias operaciones simultáneas o sucesivas, el control de acciones de la serie "O" del capital social de una institución de banca múltiple, en el entendido de que dichas operaciones deberán obtener la autorización previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchando la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cuando excedan del 5% de dicho capital social, sin perjuicio de lo establecido por el artículo 13 de la presente Ley.
- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá los casos y condiciones en que las instituciones de banca múltiple podrán adquirir transitoriamente las acciones representativas de su propio capital.

1.3.3. Órganos de administración y vigilancia

De acuerdo con el artículo 21 de la Ley de Instituciones de Crédito, la administración de las Instituciones de Banca Múltiple estará encomendada a un consejo de administración y a un

director general en sus respectivas esferas de competencia, y como toda sociedad anónima también cuentan con una asamblea general de accionistas, y con el órgano de vigilancia respectivo.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

El consejo de administración está integrado por un mínimo de 5 consejeros y un máximo de 15, propietarios con sus respectivos suplentes; debe contar con comité de auditoría de carácter consultivo y, por lo menos el 25% de dichos consejeros, deben ser independientes (ajeno a la administración y debe reunir los requisitos que señale Comisión Nacional Bancaria y de Valores), y con las siguientes características:

- Se reunirá por lo menos trimestralmente.
- Extraordinariamente puede ser convocado por el Presidente del Consejo, el 25% de consejeros o algún comisario.
- Cualquier sesión debe contar con asistencia del 50% más 1 y, por lo menos uno, deberá ser independiente.
- Los accionistas que representen 10% capital social podrán designar un consejero.
- El presidente tiene voto de calidad.
- El nombramiento de los consejeros debe recaer en personas que cuenten con calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, amplios conocimientos en materia financiera, legal o administrativa.
- No pueden ser consejeros los empleados de la

institución, el cónyuge, personas con parentesco consanguíneo o afín con mas de dos consejeros, con litigio pendiente, sentenciados por delitos patrimoniales, inhabilitados para ejercer el comercio, quebrados o concursados, que realicen inspección y vigilancia, de regulación del crédito o que participen en el consejo de otra institución.

DIRECTOR GENERAL

Su función principal consiste en cumplir las resoluciones de la asamblea general de accionistas, destacando, además las siguientes atribuciones:

- Elaborar y presentar al Consejo políticas de recursos humanos y materiales, restricciones, supervisión y control y aplicación de los recursos a las actividades propias.
- Auxiliar al consejo en la toma de decisiones.
- Requisitos: ser residente en territorio mexicano; haber ocupado 5 años por lo menos puestos de alto nivel decisorio que requiera experiencia en materia administrativa y financiera; no realice funciones de regulación.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el órgano supremo de la sociedad con capacidad de acordar y ratificar las operaciones que realice. Sus resoluciones son cumplidas por los administradores.

ÓRGANO DE VIGILANCIA

De conformidad con el artículo 26 de la Ley de Instituciones de Crédito, el órgano de vigilancia de las instituciones de banca múltiple, estará integrado por lo menos por un comisario designado por los accionistas de la serie "O" y, en su caso, un comisario nombrado por los de la serie "L", así como sus respectivos suplentes. El nombramiento de comisarios deberá hacerse en asamblea especial por cada serie de acciones. A las asambleas que se reúnan con este fin, les serán aplicables, en lo conducente, las disposiciones para las asambleas generales ordinarias previstas en la Ley General de Sociedades Mercantiles.

1.3.4. Capital social mínimo

El capital social mínimo, es la cantidad requerida como mínima para constituir una sociedad mercantil, siguiendo las disposiciones legales conducentes, y que representa la participación de los socios en dicha sociedad.

En el caso de las instituciones de crédito, de conformidad con el artículo 19 del ordenamiento que las regula, el capital mínimo de cada una de ellas será la cantidad equivalente al 0.12 por ciento de la suma del capital neto que alcancen en su conjunto dichas instituciones al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

En el transcurso del primer trimestre de cada año, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores publica en el Diario Oficial de la Federación, el monto del capital mínimo con el que deben contar las instituciones, a más tardar el último día hábil del año de que se trate.

El capital mínimo de las instituciones de banca múltiple debe estar íntegramente pagado. En el caso de que el capital social exceda del mínimo, se debe pagar por lo menos en un cincuenta por ciento, siempre que este porcentaje no sea inferior al mínimo establecido.

Cuando una institución de banca múltiple anuncie su capital social, debe al mismo tiempo anunciar su capital pagado.

1.4. Objeto

Como ya quedó asentado, el objeto de las instituciones de banca múltiple es prestar el servicio de banca y crédito, entendido éste, conforme lo establece el artículo 2° de la Ley de Instituciones de Crédito, como la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

El autor Jesús De la Fuente Rodríguez considera que la función primordial de los bancos es la captación de recursos del público para su colocación en el mismo público, y en ese sentido asegura que la actividad crediticia es la que distingue a la banca de otros intermediarios financieros.⁹

⁹ Cfr. *Ibidem*. Página 350.

El autor Carlos Gilberto Villegas dice que los bancos tienen por objeto la intermediación en el crédito, la mediación en los pagos y la administración de capitales.¹⁰

De lo anterior, podemos concluir que el principal objetivo de la banca es la intermediación y la movilización de los recursos que le son confiados, sin embargo, como veremos más adelante, la banca comercial ha rebasado las fronteras legales ampliando los servicios financieros que presta y por los cuales obtiene recursos.

1.5. Operaciones bancarias

Las operaciones que realizan los bancos, y que se encuentran enumeradas en el artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, se dividen en operaciones activas, pasivas y de servicios.

Las operaciones activas son las que se refieren al otorgamiento de créditos o préstamos, y que colocan a la institución de crédito como acreedora, implicando en la contabilidad de la misma un activo, por ejemplo:

- ◆ Operaciones de Crédito
- ◆ Efectuar descuentos
- ◆ Otorgamiento de líneas de crédito documentadas en tarjetas de crédito
- ◆ Otorgamiento de aceptaciones, endoso o aval de títulos de crédito y expedición de cartas de crédito.
- ◆ Operaciones de factoraje financiero
- ◆ Operaciones con documentos mercantiles

¹⁰ Cfr. GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Operaciones Bancarias. Tomo I. Editorial Rubinzal-Culzoni. Argentina 1996. Página 113.

- ◆ Celebrar contratos de arrendamiento financiero
- ◆ Celebrar reportos.

Las operaciones pasivas son las que colocan a la institución de crédito como deudoras, y que implican en la contabilidad de la misma un pasivo, por ejemplo:

- ◆ Depósitos bancarios
- ◆ Emisión de bonos bancarios y obligaciones subordinadas
- ◆ Emisión de certificados bursátiles
- ◆ Operaciones con valores, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores.

Las operaciones neutras constituyen aquellas prestaciones complementarias a las operaciones activas y pasivas y, que en teoría, no implican en la contabilidad, movimiento alguno, por ejemplo:

- ◆ Brindar servicio de cajas de seguridad
- ◆ Fideicomisos, mandatos y comisiones
- ◆ Operaciones con oro, plata y divisas
- ◆ Desempeñar el cargo de albacea
- ◆ Desempeñar la sindicatura o liquidación.

El artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito sólo enumera algunos de los servicios que ofrece la banca, sin embargo, la práctica bancaria ha permitido que las instituciones de banca múltiple realicen múltiples servicios por los cuales se cobra una comisión, y que estudiaremos más adelante.

Es decir, no todas las operaciones que realizan los bancos son operaciones activas, pasivas o complementarias, ya que, como sociedades, en su actividad, realizan actos y contratos de la más variada gama, de ahí que el autor Miguel Acosta Romero se cuestione "...si la materia bancaria debe

referirse a todas aquellas relaciones en las que entra como sujeto una institución de crédito, con independencia de que se trate, en estricto sentido, de operaciones de crédito, o bien, si puede precisarse dentro de esas actividades, un sector que sea exclusivo de la actividad bancaria y si ese sector, objetivamente puede determinarse.”¹¹

Siguiendo al autor Jesús De la Fuente Rodríguez¹² existen operaciones que no corresponden estrictamente a la definición tradicional de la función bancaria, tales como cuentas maestras o del mercado de valores, aceptaciones, bonos, papel comercial, servicios no vinculados a otorgar créditos por los cuales los bancos cobran comisión, préstamos contingentes y obligaciones contingentes, coberturas cambiarias, intermediación con valores, actividades auxiliares del crédito, servicios de banca fiduciaria, asesoría, custodia, representación y administración de empresas y bienes, instrumentos derivados, etc., lo que refuerza la teoría de que el concepto de actividad bancaria no puede ser rígido, sobre todo atendiendo a la multiplicidad de servicios que puede prestar, por los cuales obtiene ingresos y que atienden a las necesidades de los usuarios en un momento determinado.

1.6. La función de los bancos en el Sistema Financiero Mexicano y en la economía nacional.

La Banca Múltiple forma parte de uno de los sectores más importantes dentro del Sistema Financiero Mexicano: el sector bancario.

¹¹ ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit. Página 171.

¹² DE LA FUENTE RODRIGUEZ, Jesús. Op. Cit. Páginas 351 y 352.

Si partimos de que el Sistema Financiero se define como "...el conjunto de autoridades que lo regulan y supervisan; entidades financieras que intervienen generando, captando, administrando, orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión; instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades; de agrupaciones financieras que prestan servicios integrados; así como otras entidades que limitan sus actividades a información sobre operaciones activas o prestan servicios bancarios con residentes en el extranjero",¹³ se destaca la importancia de las instituciones de crédito, toda vez que captan el ahorro del público y lo canalizan a actividades productivas, pero sobre todo porque constituyen la base del sistema de pagos del país, lo que facilita la realización de transacciones.

El autor Miguel Acosta Romero señala que los bancos, al captar el ahorro público y orientarlo de acuerdo con las necesidades del país y conforme a la política crediticia fijada por los gobiernos, son un factor importante de desenvolvimiento económico y de estabilidad, siendo su actividad básica en la política financiera de los estados.¹⁴

El autor Ramírez Solano destaca el papel de los bancos en la economía nacional, resumiéndolo como sigue:¹⁵

- Proveen un canal para vincular a quienes desean ahorrar con aquellos que quieren invertir.
- Desempeñan un importante papel en la determinación de la cantidad de dinero en la economía.

¹³ Cfr. *Ibidem*, página 79

¹⁴ Cfr. ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit. Página 147

¹⁵ Cfr. RAMÍREZ SOLANO, Ernesto. Moneda, Banca y Mercados Financieros. Editorial Pearson Educación. México, 2001. Página 9.

- Han sido fuente de rápida innovación financiera que continuamente expande las vías por las que el público puede invertir sus ahorros.

Continúa diciendo el autor citado que los mercados financieros ejecutan la función económica esencial de canalizar fondos de quienes han ahorrado en exceso, por gastar menos que su ingreso, hacia aquellos que tienen escasez de fondos, porque desean gastar más que su ingreso, por lo que asegura que los mercados financieros tienen una importante función en la economía porque permiten la movilización de fondos sin oportunidades de inversión productiva hacia quienes tienen esa oportunidad.¹⁶ En ese sentido, los bancos permiten que los pequeños ahorradores y prestatarios se beneficien de la existencia de estos mercados, incrementando los beneficios de estos mercados a la economía.¹⁷

Por su parte, el autor Carlos Gilberto Villegas asegura que los bancos, por su profesionalidad, son los medios para lograr una eficiente asignación de los recursos que la sociedad destina al ahorro y la inversión, lo cual tiene singular relevancia macroeconómica porque de ello depende el crecimiento adecuado de las economías.¹⁸

El autor Eduardo Barbier considera que "...los bancos se han transformado al pasar de entidades de carácter privado interesante sólo por su influencia local y como fuente de provecho a favor de sus titulares, a convertirse en la actualidad en instituciones de verdadero interés público al servicio de la sociedad, con modernas funciones que deben cumplir con

¹⁶ Cfr. *Ibidem*. Páginas 39 y 41.

¹⁷ Cfr. *Ibidem*. Página 64.

¹⁸ Cfr. GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Op. Cit. Página 21.

eficiencia, de modo que en sus operaciones se alcance un equilibrio económico, monetario, político y social.”¹⁹

Dada la importante función de la banca comercial en la economía nacional, el Estado interviene planeando, conduciendo, coordinando, orientando, alentando y protegiendo, a través de la regulación, supervisión y fomento de la bancaria, tal como lo asegura el autor Gilberto Villegas en los siguientes términos: “La importancia que asumen esas funciones –entre las que destacamos la de creación secundaria de dinero, la provisión de medios de pago a la comunidad, la captación del ahorro nacional y la correcta asignación de ese ahorro- determina que el Estado intervenga para preservar los importantes intereses generales comprometidos.”²⁰

En definitiva, lo que determina la participación del Estado en la actividad bancaria es el interés público que está en juego, el cual es básicamente que se trata de recursos del público y se colocan para satisfacer necesidades productivas, pero también porque sustenta la actividad económica nacional. De ahí la trascendencia de estudiar la actividad bancaria, desde el punto de vista de las utilidades que obtienen de sus clientes, toda vez que debe quedar claro que si las instituciones de crédito son importantes para la economía es porque intermedian en el crédito y en los pagos.

En conclusión, la función de los bancos comerciales en la actividad económica nacional consiste, fundamentalmente, en la captación de recursos del público, a través del fomento del ahorro y la inversión, para su colocación en actividades

¹⁹ BARBIER, Eduardo Antonio. Contratación Bancaria. Tomo I. Consumidores y Usuarios. Segunda Edición. Editorial Astrea. Argentina, 2002. Página 41.

²⁰ GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Op. Cit. Página 121.

productivas que demande el interés general, principalmente a través del crédito. De esta manera, el crecimiento económico nacional es proporcional al correcto funcionamiento de los bancos, y el correcto funcionamiento de los bancos, depende, en gran medida, de que los mismos cumplan cabalmente su objetivo.

CAPÍTULO 2

EL CLIENTE BANCARIO

2.1. Definición de cliente, usuario y consumidor bancarios.

En lo que se refiere a la regulación de las personas que entran en contacto con la banca comercial, las mismas han sido denominadas como clientes, usuarios, o consumidores, dependiendo de la relación que tengan con el banco. Es por ello, que con la finalidad de hacer coherente el sistema de protección de las contrapartes bancarias, es necesario delimitar a que se contrae cada uno de estos conceptos.

De conformidad con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, *cliente* es la persona que está bajo la protección o tutela de otra, y respecto de una persona que ejerce una profesión, la que utiliza sus servicios, y respecto de un comerciante, el que compra en su establecimiento; *usuario* es el que tiene derecho a usar hasta cierto punto de la cosa ajena, o el que usa habitualmente una cosa; y *consumidor* el que utiliza las mercancías o artículos que compra.

En la legislación mexicana, se utilizan sólo dos conceptos: cliente y usuario. Sin embargo, a nivel internacional se ha reconocido el carácter de *consumidor* que tiene aquella persona que utiliza servicios bancarios, sobre todo para encuadrarlo en la protección que al *consumidor* general le otorgan las leyes respectivas.

Así, el autor Eduardo Antonio Barbier, asegura que aunque se logre establecer cierta identidad entre el concepto de "consumidor y usuario" y de "cliente bancario" desde una caracterización subjetiva, en consideración a su personalidad jurídica y a su conformación económica o social y el ejercicio de la gestión ante la banca, es necesario verificar si también se

alcanza tal identidad desde la caracterización objetiva, con el objetivo de determinar si el ordenamiento previsto para el consumidor es extensivo al ámbito bancario, cuál es su grado de incidencia en las relaciones particulares, y si es el adecuado para armonizarlas. En ese sentido, señala que el acto o relación de consumo pensado para calificar al consumidor responde, en lo sustancial, a la adquisición de bienes y la obtención de servicios de consumo o de uso.²¹

Según la autora María del Mar Andreu Martí, el *consumidor* se define como la persona que adquiere bienes o servicios con cualquier propósito ajeno al mercado, excluyéndose, por tanto, a los pequeños y medianos empresarios, sin embargo, es necesario que exista una equiparación porque, debe recordarse, la protección se justifica por el desequilibrio entre las posiciones contractuales, la ausencia de negociación contractual y el sometimiento del adherente, si bien su trato no debe ser igual sino dependiendo del ámbito en que, en ese momento, operen en el mercado lo que determinará su posibilidad, más o menos reducida, de negociación.²²

Esto quiere decir que, según sea la relación con el banco debe ser la protección del cliente, toda vez que, según la autora citada, no deben tener el mismo tratamiento los clientes personas físicas que los clientes personas morales, dadas sus evidentes diferencias.

En consecuencia, la caracterización del cliente bancario como consumidor, es simplemente con la finalidad de ampliar

²¹ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 70.

²² Cfr. ANDREU MARTÍ, Ma. De Mar. La Protección del Cliente Bancario. Editorial. Tecnos. España, 1998. Página 199

sus posibilidades de tutela, toda vez que el marco normativo aplicable al consumidor de bienes y servicios en general, es mucho más vasto que aquél que se aplica a la clientela bancaria.

Por lo que respecta a la noción de *usuario*, el autor Rivero Alemán, considera que es exclusiva de la prestación de servicios, por lo que considera que es incorrecto denominar *usuarios* a las contrapartes de un banco, toda vez que la actividad bancaria no se refiere sólo a servicios sino que también es un agente directo en la transmisión de bienes, en los contratos de depósito y crédito se produce una enajenación, que no un servicio en sentido jurídico; actuación que es asimilable a la transmisión de productos y que da fundamento a que se hable de *consumidor de productos y servicios bancarios*, habida cuenta de que, cada vez más, las entidades de crédito dirigen a su clientela ofertas de enajenación de bienes y no sólo de prestación de servicios, por lo que para este autor referirse al *cliente* como *consumidor* de productos bancarios resulta muy ajustado a la realidad y asimilable al de usuario, término que puede ser subsumido en aquél en el entorno de la actividad financiera, por ser más genérico y equiparable legalmente; aunque el sujeto pueda no encontrarse siempre en la misma posición, de manera simultánea, en el contexto más amplio de la teoría general del llamado Derecho del Consumo.²³

La Ley de Protección al Consumidor define al *consumidor* como "la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta

²³ Cfr. RIVERO ALEMÁN, Santiago. Disciplina del Crédito Bancario y Protección del Consumidor. Editorial Arazandi. España 1995. Página 130.

como destinatario final bienes, productos o servicios". Dentro de esta concepción cabría perfectamente el cliente bancario, quien evidentemente adquiere, realiza o disfruta bienes, productos o servicios financieros; en el caso de los bienes, el ejemplo más claro, materialmente hablando, es el dinero y los títulos de crédito, en el caso de productos, todos aquellos que ofrece la banca comercial, tales como las tarjetas de crédito, o financiamientos de diversa índole, y en el caso de los servicios, tenemos por ejemplo, el servicio de pago de teléfono, luz, etc., por el que se cobra una comisión. Sin embargo, el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor excluye de la protección que otorga, a los servicios que prestan, entre otras, las instituciones de banca múltiple, lo que se estudiará a detalle en un capítulo posterior.

En la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se define al *usuario* como "...la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado...", definición ésta que proporciona una noción amplia de usuario, pero que limita la protección de los mismos, ya que la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros excluye la aplicación de ordenamientos tuitivos, como lo es la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De todo lo anterior, podemos concluir que a fin de evitar confusiones en el tratamiento de las personas que utilizan los servicios y productos ofrecidos por la banca, es conveniente denominarlos *clientes*, palabra que ofrece un panorama más amplio de las personas que entran en contacto con las

instituciones de banca múltiple, toda vez que quedan incluidas las personas que sólo utilizan algunos servicios del banco, sin que celebren un contrato, lo que permitiría otorgarles una protección más extensa frente al banco.

2.2. Características y comportamiento de la clientela bancaria.

Para poder determinar el tipo de tutela que se debe otorgar a la clientela bancaria, es necesario enumerar los elementos que la caracterizan y que determinan su comportamiento frente a la institución de banca múltiple, destacando que a cada característica del cliente bancario, corresponde un comportamiento del mismo.

Así por ejemplo, si consideramos que el cliente bancario es un sujeto aislado, no organizado, susceptible de que se le causen daños y perjuicios de cuantías individuales no muy relevantes, lo que tiene como consecuencia es un comportamiento pasivo, en el sentido de que para evitar molestias, dilaciones y costes, opta por declinar de sus reclamaciones,²⁴ por lo que la tutela que le corresponde a este tipo de clientela está condicionada por el poder de los grupos empresariales.

Esto se explica porque "...la espiral de constante incremento de la demanda de bienes y servicios inducida en el fenómeno *consumo* puede dar lugar a abusos por parte de la oferta, organizada y asociada en grupos oligopolísticos con afán de control o posición dominante en el mercado, ante los

²⁴ Cfr. *Íbidem*, página 29

que, a pesar de las cautelas legales que se adopten, el consumidor resulta vulnerable".²⁵

Si aceptamos, en principio, que el cliente bancario está en una situación de desigualdad frente a las instituciones de banca múltiple, la principal manera de dirigir su comportamiento es proporcionándole información, por lo que la competencia y la transparencia, son dos de las mejores elementos que posee un cliente, para su actuar frente al banco, toda vez que el cliente tiene la posibilidad de elegir; sin embargo, en el caso de México, aunque existiese una amplia competencia, y una ilimitada transparencia, en general, el cliente no cuenta con los conocimientos suficientes que le permitan manejar los datos que se le ofrecen, de suerte que le permita conocer los derechos que le conciernen y los medios que puede utilizar para defenderse.

Siguiendo al autor Carlos Gilberto Villegas, "satisfacer" a los clientes ha pasado a constituir el objetivo de todo banco o comunidad financiera. De allí la aparición de las sofisticadas operaciones que combinan aspectos de diversa índole, por las que se busca atraer a la clientela, y el ofrecimiento de una extensa gama de servicios de modo de brindarle al cliente todos los módulos posibles del servicio financiero.²⁶

Estas características son las que equiparan de alguna manera la conceptualización del cliente general, con el de consumidor, toda vez que también en la actividad financiera se padece de una inferioridad relativa frente a la cocontrante.

²⁵ *Ibidem*. Página 29.

²⁶ GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Op. Cit. Página 17.

No obstante lo anterior, la inferioridad del cliente no es lo único que determina su comportamiento frente al banco. Pashigian, asegura que un consumidor se comporta dependiendo de los costos que tienen que pagar por determinado producto o servicio, en ese sentido, afirma que a la hora de decidir qué consumir, los demandantes utilizan el precio para determinar cuánto comprar y los oferentes lo emplean para calcular cuánto ofrecer.²⁷

Siguiendo esta teoría, un consumidor ordena todas sus necesidades a la vez que satisface las condiciones de consistencia y transitividad, lo que se traduce en lo siguiente:

- Si el bienestar del consumidor es el mismo, el precio no varía.
- Si un producto o servicio puede ser sustituido por otro, el consumidor permanece indiferente.
- Si uno de los productos o servicios que pueden sustituirse, generan más bienestar, o satisface más necesidades, el precio puede aumentar.
- Los productos o servicios que el cliente demanda dependen de su presupuesto.
- La función de demanda del consumidor para un bien se deriva determinando la cantidad demandada para cada precio del bien, manteniendo constantes los otros precios y la renta del consumidor.
- La función de demanda del mercado es la suma horizontal de las funciones de demanda individuales.

²⁷ Cfr. PASHIGIAN, Peter B. Teoría de los Precios y Aplicaciones. Editorial Mc Graw Hill. España, 1996. Página 18.

- Cuando el precio de un producto relacionado cambia, y la cantidad demandada de este producto cambia en la dirección opuesta, los dos productos son complementarios brutos.
- Cuando el precio de un producto relacionado cambia, y la cantidad demandada de este producto cambia en la misma dirección, los dos productos son sustitutivos brutos.²⁸

En consecuencia, el comportamiento del cliente bancario va a depender del tipo de relación que mantenga con el banco. En ese sentido, podemos concluir que si un cliente utiliza servicios bancarios que no le generan costos su comportamiento será lineal, en cambio, el proceder del cliente que tiene que pagar por la adquisición de un producto financiero o por la prestación de un servicio bancario, dependerá de la información con la que cuente, de tal manera que un cliente mejor informado no tendrá la misma conducta que un cliente que no conoce los alcances del producto o servicio que se le está proporcionando.

Estas diferencias en cuanto al comportamiento del cliente bancario se deben traducir en mayores opciones de tutela, puesto que un cliente bien informado, puede optar por mejores posibilidades de ahorro, inversión, obtención de créditos y, en general financiamiento, lo cual, como ya se dijo, reactiva la economía.

²⁸ Cfr. *Ibidem*, página 84.

2.3. Relación de las Instituciones de Banca Múltiple con su clientela.

El estudio de la relación de la banca múltiple con su clientela, debe hacerse desde el punto de vista de la parte más vulnerable, que como ha quedado asentado, es el cliente bancario.

En este punto considero de especial trascendencia la tesis planteada por el autor Eduardo Antonio Barbier, quien señala que los intereses de la clientela bancaria se atienden en primer lugar con una tutela indirecta y en segundo término con una directa: la tutela indirecta proviene del equilibrio de los intereses entre las empresas del sector financiero y es la síntesis de los mecanismos que regulan el mercado; la tutela directa proviene del equilibrio de los intereses entre empresas del sector financiero y los usuarios.

La primera tiende a asegurar relaciones de libre competencia, comportamientos correctos en la dinámica de la competencia y rigurosos controles de estabilidad y transparencia.

La tutela directa, por su parte, se torna operativa cuando hay un verdadero intervencionismo en la contratación entre la banca y su clientela, durante la gestación, pasando por la celebración, hasta la ejecución. Se diseñan mecanismos de salvaguarda atendiendo a las técnicas de información del cliente, a las técnicas de contacto social y de formación del contrato, a la definición de su contenido y a los modos de ejecución.²⁹

²⁹ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Contratación Bancaria. Op. Cit. Página 599.

En otras palabras, la tutela indirecta se traduce en las condiciones de competencia que se desarrolle entre los bancos, de tal manera que una sana competencia proporcione a la clientela bancaria una protección porque no hay manipulación en los precios. Esta tutela la otorga principalmente el Estado como rector de la política económica nacional, garantizando condiciones de libre competencia en el mercado, y a través de una estricta supervisión de dicha concurrencia, en atención a lo dispuesto en el artículo 28 constitucional.

Ahora bien, para poder apreciar la problemática que implica para la clientela de la banca múltiple, el cobro de los servicios o productos que ésta presta, se deben tener claros los intereses que cada una de las partes tiene, y la relación jurídica que los une.

Es evidente que la relación de la banca múltiple con su clientela, se manifiesta sólo de manera directa, es decir, a través de la contratación bancaria, en la que el gran desafío es que se encuentren los elementos que contribuyan a la justa composición de intereses, lo que se puede lograr utilizando y observando los mecanismos previstos por la tutela indirecta, para que los bancos puedan alcanzar armonía tanto con las autoridades, como con sus clientes.

En ese sentido, Barbier asegura que "...los bancos que mejoran su relación con el cliente mejoran la competencia con los otros bancos y, por vía de consecuencia, la clientela

bancaria mejora su posicionamiento frente a la banca en general."³⁰

Para Ubaldo Nieto Carol, la imposición a que se contrae la tutela indirecta "...no deriva del ensalzamiento de la bondad intrínseca de la virtud, sino de la consagración del principio de reconocimiento de las reales desigualdades que existen entre la parte contratante profesional y el usuario o consumidor profano."³¹

Así, aunque la relación del banco con su clientela se dé a través de una tutela directa, es con la tutela indirecta que se logra inhibir las distorsiones funcionales entre los bancos cuando entran en relación con sus clientes.

Para la autora Ma. del Mar Andreu Martí, la protección de los intereses de la clientela bancaria, no es absoluta sino que "...debe respetar el modelo constitucional de economía social de mercado cuyos ejes son la libertad de empresa, el reconocimiento de la iniciativa pública en la actividad económica y la unidad de mercado."³²

Lo anterior tiene relación con la tendencia iniciada en la consecución del libre mercado que hizo necesario reforzar las garantías de la clientela para el conocimiento efectivo de las condiciones de acceso al conjunto de las operaciones bancarias, entendidas éstas como negocios jurídicos de distinta naturaleza y diversas actuaciones de mediación, como son:

³⁰ *Íbidem*, página 19.

³¹ NIETO CAROL, Ubaldo. Aspectos Prácticos de la Contratación Bancaria. Cuadernos de Derecho y Comercio. Consejo General de los Colegios Oficiales de Corredores de Comercio. España, 1995. Página 16.

³² ANDREU MARTÍ, Ma. Del Mar. Op. Cit. Página 25.

- Libertad en la fijación en los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las entidades de depósito.
- Libertad de comisiones por servicios bancarios.
- Publicidad de los tipos retributivos aplicables.
- Claridad y transparencia de la relación con los clientes.³³

De esta manera, la relación del banco con su clientela se hace patente cuando se proporciona toda la información necesaria para que el cliente evalúe la necesidad de la contratación o adquisición de determinado producto o servicio, sobre todo cuando éste implica un costo.

El autor Santiago Rivero Alemán, dice que la información que necesita el cliente bancario, es fundamentalmente, la relativa al coste financiero de la operación y las fuentes alternativas de obtención del crédito; todo ello expresado en forma inteligible y sin tecnicismos que le resulten incomprensibles, unido a la necesidad de cierta uniformidad que permita la comparación entre diversas alternativas.³⁴ Esta información forma parte de los deberes legales de las Instituciones de Banca Múltiple, lo que se estudiará en el tema de transparencia bancaria.

Pero si consideramos que el cliente bancario, en muchas ocasiones no tiene acceso a ese tipo de información, la relación se torna inequitativa, dando lugar a posibles abusos por parte de las Instituciones de Banca Múltiple, sobre todo porque la información bancaria se encuentra en medios tecnológicos a los que no todos los clientes tienen acceso,

³³ Véase RIVERO ALEMÁN, Santiago. Op. Cit. Página 148.

³⁴ Cfr. *Ibidem*, página 349.

aunado a que la banca está a la vanguardia en innovaciones de ese tipo que puedan facilitar su actividad, pero que deja en desventaja a la clientela que no tiene la misma posibilidad de innovación. En otras palabras, la innovación tecnológica dificulta al consumidor el conocimiento previo del precio y de la naturaleza y modificaciones de las condiciones del servicio que se presta, a la par que presenta alguna complejidad en los estados de cuenta por la inexistencia de documento de registro de la transacción individual, dada la asimetría de la relación entre la entidad de crédito y los consumidores; además permite a la entidad conocer a los clientes en toda su intimidad, dada la profusión de datos que de ellos almacenan.³⁵

Sin embargo, como ya se había dicho, aunque dentro de la concepción de "clientela" como el término más amplio con el que se denomina a las personas que entran en relación con los bancos comerciales, las personas físicas y las personas morales tienen diferentes características, lo que hace presumir que el adherente no necesariamente es un sujeto poco dotado o desinformado, aunque es cierto que son signos que se presumen evidentes en los consumidores de servicios financieros.

Así, Barbier asegura que "esa especial atención al cliente común sólo es distinta respecto de la que merece la totalidad del género "clientela", por el grado de intensidad con que debe aplicarse en una imaginaria escala tuitiva, desde que el ahorro y el crédito merecen siempre un cuidado calificado sin importar

³⁵ Cfr. *Ibidem*, página 508.

quienes intervienen como contraparte de las entidades financieras."³⁶

Ahora bien, como ya se había mencionado, el comportamiento del cliente varía dependiendo la información que se le proporciona, y cuando es capaz de comparar los costos que cada producto o servicio le representa. Entonces, cuando un cliente entra en relación con un banco, éste trata de observar su conducta para así fijar los precios.

Pashigian describe la relación de una empresa con su cliente, desde el punto de vista de lo que le cuesta otorgar un producto o prestar un servicio, de la siguiente manera:

- Una empresa cobra diferentes precios por el mismo bien para reducir el excedente del cliente y aumentar su ingreso y beneficio.
- La discriminación de precios de primero, segundo y tercer grado son diferentes métodos de reducir el excedente del consumidor e incrementar el beneficio de una empresa.
- Bajo la discriminación de precios de tercer grado, el máximo beneficio de una empresa se alcanza cuando el ingreso marginal es el mismo en todos los mercados y el ingreso marginal es igual al coste marginal.
- Una empresa cobra un precio más bajo en el mercado con una función de demanda más elástica.
- La discriminación de precios de tercer grado exige: 1) un precio-oferente, 2) separación de mercados, y) diferentes elasticidades precio entre los mercados.
- Bajo la discriminación de precios geográfica, el precio de un monopolista es más bajo para las unidades vendidas

³⁶ BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 42.

en un mercado lejano que en uno cercano. La empresa absorbe costes de transporte por las unidades vendidas en el mercado lejano, y así el precio neto disminuye con la distancia. En un mercado competitivo, el precio neto es el mismo en todos los mercados.

- Bajo una tarifa en dos partes, un consumidor paga una cuota fija y una cantidad variable que depende del número de unidades consumidas. Cuando todos los consumidores son iguales, la empresa establece una cuota fija igual al excedente del consumidor y un precio por unidad igual al coste marginal. Si las funciones de demanda de los consumidores difieren, el precio por unidad que maximiza el beneficio no será igual al coste marginal.³⁷

Lo anterior, en el negocio bancario, querría decir que el banco busca ofrecer los mejores precios a sus clientes para entrar en competencia con otros bancos, pero esto sólo sucede cuando el cliente es capaz de discernir las diferentes opciones ofrecidas, por lo que la falta de una cultura financiera trae como consecuencia el aumento indiscriminado de precios. Es en ese momento donde deben intervenir las autoridades, ya que la tutela directa puede traducirse en abusos de la parte que tiene la posibilidad de manipular los precios.

2.4. Normatividad aplicable a la clientela bancaria.

En México, la protección al cliente bancario se encuentra prevista en diversos ordenamientos, tales como la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Protección y Defensa al

³⁷ Cfr. PASHIGIAN, *op.cit.*, página 490.

Usuario de Servicios Financieros, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Ley del Banco de México y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los que se establece como objetivo principal, la protección de los intereses del público, con vías a fomentar el ahorro y la inversión.

Así, la Ley de Instituciones de Crédito en su artículo 1° prevé:

“ARTICULO 1o.- La presente Ley tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito; la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito; las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar; su sano y equilibrado desarrollo; la protección de los intereses del público; y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.”

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece en su artículo 1°:

ARTÍCULO 1o.- La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.”

La Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores prevé en el artículo 2:

“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.”

En la Ley del Banco de México, el artículo 24 dispone: “ARTÍCULO 24.- El Banco de México podrá expedir disposiciones sólo cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, o bien la protección de los intereses del público. Al expedir sus disposiciones el Banco deberá expresar las razones que las motivan...”

Por último, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, prevé en su artículo 1°:

“ARTÍCULO 1o.- La presente Ley es de orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular el cobro de Comisiones, Cuotas interbancarias y otros aspectos relacionados con la prestación de servicios financieros, con el fin de propiciar la transparencia y proteger los intereses del público.”

De la lectura de los preceptos citados, se desprende que el público que entra en relación con las instituciones de banca múltiple, se encuentra protegido por disposiciones que otorgan facultades a diversas autoridades cuya finalidad será ante todo “la protección de los intereses del público”. Cada ordenamiento, así como la intervención de las autoridades se estudiará en los siguientes capítulos.

Por lo pronto, cabe destacar la importancia de que la normatividad aplicable a la clientela bancaria contemple ciertos

principios, para el eficaz cumplimiento de su objetivo, como son los siguientes:

- ❖ La clientela bancaria no debe ser excluida de la protección más general que se le otorga al consumidor y usuario de otros bienes y servicios.
- ❖ De todos los mecanismos protectorios los que más interesan son aquellos que permiten neutralizar los desequilibrios y atender de modo suficiente los conflictos, con recursos apropiados, de baja resistencia en la comunidad, de admisibilidad suficiente en nuestro sistema bancario y compatible con el ordenamiento jurídico.
- ❖ La normatividad debe probar que el interés por el cliente no es un recurso dialéctico ni una actitud efectista de la banca para adecuar su conducta a las nuevas tendencias del marketing.
- ❖ La normatividad aplicable al cliente bancario debe contemplar mecanismos jurídicos de tutela desde una doble perspectiva –indirecta y directa- equilibrando los intereses entre las empresas bancarias, y entre éstas y su clientela.
- ❖ La tutela del cliente debe concebirse como un factor de armonización del mercado, entre los términos de una relación que está notoriamente desequilibrada y que debe restablecerse.
- ❖ La armonización en ese ámbito de la relación –banco-cliente- que en sí misma justifica una intervención protectora, no se agota allí, sino que al mismo tiempo proyecta consecuencias integradoras en el mercado

nivelando a las empresas, al constituirse en un factor correctivo de la concurrencia.

- ❖ La tutela no significa necesariamente menoscabar a la otra parte de la relación, es decir, a los bancos.
- ❖ En el ámbito bancario, la escasez de regulación en materia contractual que aporta el ordenamiento de fondo y las leyes de la actividad, ha favorecido la idea de un derecho especial, generando un amplio espacio para las condiciones generales, la práctica y los usos bancarios.
- ❖ La disciplina contractual bancaria está en gran medida elaborada por la propia banca, orientada además por la influencia que ejerce la idea de "recolección del ahorro" y la exigencia particular de protección de la empresa bancaria, bajo el perfil de "contención o reducción del riesgo".
- ❖ Debido a la conjunción de estas circunstancias, puede coincidirse –al igual que frente al consumidor general- en la necesidad de una intervención del legislador para tutelar adecuadamente al cliente bancario.³⁸

³⁸ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio, op. Cit, página 21.

CAPÍTULO 3

EL COSTO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

3.1. Administración financiera de las Instituciones de Banca Múltiple.

La administración financiera se define como la "...fase de la administración general mediante la cual se recopilan datos significativos, se analizan, se planean, se controlan y se evalúan, para tomar decisiones acertadas y alcanzar el objetivo natural de maximizar el capital contable de la empresa a largo plazo."³⁹

De este concepto se derivan los siguientes elementos:

1. Es una fase de la administración general.
2. Recopilación de datos significativos.
3. Análisis financiero.
4. Planeación financiera.
5. Control financiero.
6. Toma de decisiones acertadas.
7. Maximizar el capital contable de la empresa.

En ese sentido, la administración financiera de las instituciones de banca múltiple se traduce en el análisis, planeación y control financieros con la finalidad de obtener mayores ganancias de la intermediación financiera, lo cual encuentra una de sus expresiones en el balance general, el cual señala los bienes y derechos propiedad de la institución, así como la manera de cómo estos activos se han financiado por medio de pasivos y de capital contable, de la siguiente manera:

$$\text{Activos totales} = \text{pasivos totales} + \text{capital}$$

³⁹ PERDOMO MORENO, Abraham. Elementos Básicos de Administración Financiera. Ediciones PEMA. México, 2001. Página 33.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la encargada de emitir la regulación sobre la administración financiera de las instituciones de banca múltiple, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 97, 99, 101 y 102 de la Ley de Instituciones de Crédito; como ejemplo tenemos las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a la Información Financiera de las Instituciones de Crédito",⁴⁰ que establecen, en términos generales, el tipo de información financiera que deben entregar las instituciones de crédito a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la finalidad de facilitar el análisis que sobre la solvencia y estabilidad económica de dichas entidades, se efectúa para la adecuada toma de decisiones de ahorro e inversión.

El balance de la banca comercial se encuentra compuesto entonces por el capital, los activos y los pasivos.

El *capital bancario* es una fuente de recursos de la banca comercial, y se traduce en el patrimonio neto de los bancos, que iguala la diferencia entre los activos totales y los pasivos totales. El capital de los bancos constituye un amortiguador contra la reducción del valor de sus activos que podría forzar al banco a declararse insolvente.⁴¹

En el *pasivo* aparecen las deudas del banco: son sus fuentes de financiamiento, es decir, los recursos de los que dispone para llevar a cabo su actividad, y el principal concepto por el que un banco adquiere pasivos es la captación directa, a través de las diferentes formas de depósitos.

⁴⁰ Publicadas en el Diario Oficial de la Federación de 30 de junio de 2003.

⁴¹ Cfr. Perdomo Moreno, Op. Cit., página 104.

De conformidad con el artículo 2° de la Ley de Instituciones de Crédito, los pasivos que se generan en la contabilidad de una institución de crédito pueden ser de dos clases, a saber: pasivo directo o pasivo contingente.

Los autores Pablo Mendoza y Eduardo Preciado definen al pasivo directo como "...la obligación que adquiere el intermediario frente al depositante o inversionista con motivo de la realización de actos jurídicos cuyo objeto es la captación de recursos financieros, siempre y cuando tales obligaciones estén sujetas a un plazo, o bien, que el intermediario tenga la certeza de que el cumplimiento de las mismas debe verificarse en un momento determinado..."; mientras que el pasivo contingente "...es aquella obligación que adquiere el intermediario financiero frente a un tercero por cuenta de un cliente determinado y cuyo cumplimiento por parte del intermediario financiero se encuentra sujeto a una condición suspensiva, es decir, a un acontecimiento futuro de realización incierta."⁴²

Por otro lado, aunque los depósitos bancarios constituyen la fuente primaria de recursos y de creación de pasivos, los bancos tratan de adquirir fondos (emitiendo pasivos) en la medida que los necesitan.

Por lo que respecta a los *activos*, éstos representan los usos y destinos de los recursos bancarios. Los activos productivos, que rinden pagos de intereses, permiten a los bancos generar utilidades. Como ejemplos se pueden mencionar las disponibilidades, los depósitos en el Banco de México, los depósitos en otros bancos, las remesas en camino,

⁴² MENDOZA MARTELL, Pablo E. Op. Cit. Páginas 9 y 10.

las inversiones en valores, el otorgamiento de préstamos y créditos, las operaciones de reperto, las operaciones de futuros, las coberturas cambiarias a recibir, etc.⁴³

El activo total de la banca múltiple al cierre del segundo trimestre de 2005, ascendió a 2,124,851 millones de pesos y representó el 27.83% del PIB. Por su parte, el índice de capitalización (ICAP) fue de 14.70%.⁴⁴

En conclusión, el balance general de la banca muestra una de las facetas de la administración financiera, toda vez que a través del análisis financiero del capital, pasivos y activos se pueden planear y controlar datos significativos, de tal manera que se traduzca en mejores decisiones para obtener mayores utilidades.

En ese sentido, la administración financiera de los bancos está encaminada a recibir depósitos lo más barato posible y poder prestarlos a tipos de interés alto, pero como una institución de crédito no puede dar en préstamo todo lo que recibe de los depósitos, constituye reservas para hacer frente a los posibles retiros de sus depositantes, este apartado debe estar constituido por efectivo o por valores fácilmente convertibles en efectivo y de conformidad con el artículo 99-A de la Ley de Instituciones de Crédito, debe ser igual al equivalente al 10% de sus utilidades netas, hasta que dicho fondo alcance una suma igual al importe del capital pagado.

Cuando ocurre un retiro inesperado de depósitos, la tenencia de reservas en exceso permite al banco escapar de los costos de: 1) cancelar préstamos, 2) vender préstamos, 3)

⁴³ Véase, RAMÍREZ SOLANO, Op. Cit., páginas 105 y 106.

⁴⁴ Véase Boletín de Prensa 33/2005 de la CNBV de 25 de agosto de 2005.

vender valores, 4) solicitar préstamos a Banco de México y 5) solicitar préstamos a otros bancos o instituciones.

De lo anterior, se desprende que son muchas las variables que determinan el buen funcionamiento de un banco comercial desde el punto de vista de sus costos, por lo que, en principio, se puede concluir que la administración financiera de un banco comercial influye directamente en el costo de la intermediación financiera y, por lo tanto, en las consecuencias de las decisiones financieras que repercuten en la clientela.

3.2. Objetivos de la administración financiera de las Instituciones de Banca Múltiple.

El administrador bancario tiene tres objetivos principales:

PRIMERO.- Asegurar que el banco tenga el efectivo suficiente para pagar a sus depositantes cuando haya un retiro de depósitos.

SEGUNDO.- Minimizar el riesgo mediante la adquisición de activos seguros, esto es, con una tasa baja de riesgo de incumplimiento; y mediante la diversificación de la tenencia de activos. Todo lo cual queda comprendido en la administración de activos.⁴⁵

TERCERO.- Adquisición de recursos a un costo bajo, es decir, la administración de los pasivos.⁴⁶

El autor Abraham Perdomo Moreno, señala como objetivos de la administración financiera:

a) Obtener fondos y recursos financieros.

⁴⁵ Por ejemplo el 90% de la captación bancaria se invierte en CETES, es decir, en papel de Gobierno sin riesgo. El otro 10% se destina a tarjeta de crédito, hipotecas y financiamiento automotriz, que tampoco conllevan un riesgo, porque las tasas de interés son tan altas que cubren la merma de los morosos.

⁴⁶ Cfr. RAMÍREZ SOLANO, Ernesto. Op. Cit. Página 106.

- b) Manejar correctamente los fondos y recursos financieros.
- c) Destinarlos o aplicarlos correctamente a los sectores productivos.
- d) Administrar el capital de trabajo.
- e) Administrar las inversiones.
- f) Administrar los resultados.
- g) Presentar e interpretar la información financiera.
- h) Tomar decisiones acertadas.
- i) Maximizar utilidades y capital contable a largo plazo.
- j) Dejar todo preparado para obtener más fondos y recursos financieros cuando sea necesario.⁴⁷

Ahora bien, para maximizar sus utilidades, un banco debe buscar los rendimientos más elevados posibles sobre los préstamos o créditos que conceda y sobre los valores en que invierta y, al mismo tiempo, tratar de minimizar los riesgos y hacer las provisiones adecuadas de liquidez manteniendo activos líquidos; para ello, los bancos:

- a) Tratan de encontrar clientes que paguen tasas de interés altas y que sea improbable que fallen en el cumplimiento de sus pagos.
- b) Tratan de comprar valores con elevados rendimientos y bajo riesgo.
- c) En la administración de sus activos, los bancos deben tratar de minimizar riesgos por medio de diversificaciones.
- d) El banco debe administrar la liquidez de sus activos de manera que pueda satisfacer su coeficiente de liquidez o

⁴⁷ Cfr. Op. Cit. Página 33.

su reserva legal sin incurrir en pesados costos, esto significa que mantendrá valores líquidos aunque devenguen rendimientos un poco más bajo que otros activos.

Por otro lado, se debe tomar en consideración que el sector de la banca comercial se compone de 30 instituciones bancarias con 7,797 sucursales. Al cierre del trimestre, contaba con 117,465 empleados y 36,535,250 cuentas de captación⁴⁸, y que en aras de obtener mayores utilidades, cuentan con áreas de negocio y áreas de apoyo, que van desde los empleados como cajeros, personal de operaciones, analistas de préstamos, los que aprueban los créditos, así como las áreas de finanzas, mercadotecnia, recursos humanos y legales, y toda la estructura gerencial.⁴⁹

En conclusión, la administración financiera tiene como objetivo minimizar los costos y maximizar las utilidades o ganancias, lo primero por conducto del manejo correcto de los recursos y la reducción de los riesgos, y lo segundo a través de la adquisición de fondos y recursos por los cuales se pague lo menos posible.

3.3. Principales conceptos por los que las Instituciones de Banca Múltiple obtienen ingresos.

Los bancos obtienen fondos solicitando préstamos o emitiendo otras obligaciones como los depósitos y adicionalmente cuentan con los fondos propios que son la suma del capital

⁴⁸ Boletín de Prensa 4/2005 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de 28 de febrero de 2005.

⁴⁹ Cfr. GRAY, Janet L. y Thomas W. Harvey. El Valor de la Calidad en los Servicios Bancarios. Editorial Limusa. México, 1997. Página 14.

aportado por los accionistas más los beneficios acumulados no distribuidos. Entonces, usan estos fondos para adquirir activos como valores y otorgar créditos y préstamos. El rendimiento que los bancos obtienen de la tenencia de los valores y los préstamos cubre los gastos de sus obligaciones (depósitos) y les produce una utilidad.⁵⁰

Entonces, los bancos comerciales obtienen ingresos, en principio, de terceros, ingresos que aplican a sus operaciones activas; sin embargo, también deben contar con recursos propios que sirvan como respaldo o soporte de la actividad desarrollada con el dinero de terceros.

Así, las entidades financieras operan con dos clases de recursos:

- Fondos propios, y
- Fondos de terceros

1. *Capital propio*.- Son los recursos que obtiene el banco, principalmente de sus socios. El autor Alfredo Rodríguez enumera las razones por las cuales se considera que es indispensable contar con este tipo de recursos:⁵¹

- Para hacer frente a los elevados gastos de instalación y en general de inmuebles, equipo y mobiliario. El sentido de este tipo de empresa es aplicar el dinero ajeno a operaciones rentables como los préstamos, y no a inmovilizaciones. Por la misma razón, el capital propio es idóneo para inversiones poco rentables y de fácil realización.

⁵⁰ Cfr. RAMÍREZ SOLANO, Ernesto. Op. Cit., página 101.

⁵¹ Cfr. Op. Cit., páginas 53 y 54.

- El capital del banco obra como un soporte de la operatoria específica, que sí está desarrollada con fondos ajenos en su mayor parte.
- Como toda empresa, la bancaria supone un riesgo; es ilógico que ese riesgo lo asuma en parte con su capital, que de tal manera se convierte en una especie de garantía para los depositantes en lo que respecta a la devolución de los depósitos ante posibles pérdidas y en cuanto a la responsabilidad o compromiso de la entidad por el éxito de su gestión.
- Al desligar al banco de las limitaciones que derivan del compromiso con los depositantes, le permite afrontar operaciones de mayor plazo, más riesgosas y rentables.

2. *Recursos de terceros.*-Los recursos de terceros son de dos clases:

- Depósitos captados del mercado, y
- otras obligaciones.

Por los depósitos, la entidad es deudora y debe restituirlos en las fechas pactadas o cuando el ahorrador o el inversor lo deseen, según de qué clase sean. Para poder afrontar tales obligaciones, es imprescindible contar permanentemente con una reserva, es decir, recursos en efectivo y otros elementos de muy fácil realización que aseguren liquidez en el momento preciso.

La posibilidad y forma de utilizarlos difieren según el tipo de depósito y el plazo, de modo que para la entidad financiera no es un aspecto secundario tomar decisiones acerca de la estructura de su cartera pasiva, incrementar o reducir la captación de tal tipo de depósitos, tentar operaciones a plazos

distintos de los predominantes e, incluso, buscar nuevas fuentes de fondos. Cada una de estas variantes implica diferentes costos de los depósitos y, por lo tanto, de los préstamos o créditos a los que se volcarán.

Es natural que el banquero prefiera aquellos fondos que le resulten de menor costo, los utilice el mayor tiempo posible y conozca con certeza la fecha de devolución. Pero las tres cualidades no se dan conjuntamente, de modo que debe orientarse hacia los que, tras ponderar ventajas y desventajas, sean más convenientes para su entidad y para la situación que atravesase el mercado, lo que implica el trazado de una política en la materia.⁵²

Los bancos captan recursos del público mediante diferentes formas de depósitos: depósitos en cuentas de cheques, depósitos a plazo, depósitos de ahorro, certificados de depósito, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, obligaciones subordinadas, bonos bancarios, obligaciones subordinadas, préstamos del Banco de México y de otras instituciones financieras, reportos, aceptaciones bancarias, etc.⁵³

Ahora bien, evidentemente que en la operatividad de este tipo de recursos los bancos comerciales obtienen ganancias, las cuales constituyen otra forma en que los bancos comerciales obtienen ingresos. Como su actividad principal se relaciona con los depósitos y créditos, la ganancia será ante

⁵² Cfr. *Ibidem*, página 60.

⁵³ Al cierre de 2004 la captación total de recursos ascendió a 1,633,697 millones de pesos, constituido por los movimientos positivos de los depósitos de exigibilidad inmediata con interés en 4.40%; de los depósitos a plazo del público en general en 7.29%; y de los préstamos interbancarios y de otros organismos a corto plazo en 44.76%; de conformidad con los datos publicados en el Boletín de Prensa 4/2005 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de 28 de febrero de 2005.

todo función de los intereses pagados y percibidos por ambas operaciones que, a su vez, dependen de las tasas aplicadas y los montos negociados.

Esto significa que la rentabilidad de la banca depende básicamente del éxito logrado en tres políticas: la de precios (intereses activos y pasivos), la de captación de recursos, y la de su colocación.⁵⁴

Los autores Pablo Mendoza y Eduardo Preciado, explican el negocio bancario como sigue: "...los intermediarios al captar los recursos del público ahorrador inversionista pagan a éstos una tasa de interés menor (tasa pasiva), a la tasa de interés (tasa activa) que cobran a otras personas a quienes les otorgan créditos, con lo cual los intermediarios obtienen un margen financiero (utilidad bruta) al cual se le deben restar los gastos de administración que realizan los intermediarios, o sea, el costo que significa para ellos la captación y colocación de los recursos (sucursales, salarios, sistemas de cómputo, etc.), así como otros gastos (aportaciones al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario) y pago de impuestos, constituyendo la diferencia, la utilidad neta para los intermediarios..."⁵⁵

De lo anterior se desprende que la rentabilidad de un intermediario financiero bancario, requiere que el diferencial entre la tasa pasiva y la activa sea superior al costo de captación, gastos de administración e impuestos, de tal manera que el intermediario reporte una ganancia real.

Así, encontramos términos como el de *Margen Financiero* que se traduce en: intereses cobrados - intereses pagados +

⁵⁴ Cfr. RODRÍGUEZ, Alfredo C. Op. Cit., página 46.

⁵⁵ Op. Cit. Página 13.

resultados por intermediación + ingreso por comisiones y tarifas cobradas - comisiones y tarifas pagadas por las instituciones financieras.

En síntesis, la finalidad de la actividad bancaria es la obtención de ganancias, puesto que no son instituciones benéficas o altruistas, sino un tipo de empresa con fines de lucro; en la consecución de dicho objetivo, los bancos comerciales buscan obtener los mayores rendimientos de los recursos que reciben, de tal manera que, aunque tienen que soportar costos por la captación de recursos de terceros, también tratan de trasladar los mismos de diferentes formas, como por ejemplo a través del cobro de intereses, comisiones y tarifas que de alguna manera merman los costos que ellos tienen que pagar. Esto último ha sido fuertemente criticado, puesto que en los últimos años el cobro de comisiones se ha convertido en uno de los conceptos por los que la banca comercial obtiene mayores ingresos y, por lo tanto, mayor rentabilidad, lo cual pone en tela de juicio la función de los bancos comerciales, ya que en principio resulta inconcebible que el cobro de comisiones sea una de las principales fuentes de ingresos de la banca, como se estudiará más adelante.

3.4. El costo de los productos y servicios bancarios.

La actividad que realizan los bancos comerciales supone un costo, el cual emana de variables como el monto de la cartera vencida, el riesgo crediticio, y la proporción de préstamos y créditos en los activos totales.⁵⁶

⁵⁶ Cfr. PAUSAN (pseudónimo). Eficiencia en Costos de los Bancos Comerciales Mexicanos: una aplicación No paramétrica DEA. Ensayo. CNBV. México, 1999.s/p.

De la forma de administración financiera de los bancos, se deriva que los costos de la actividad bancaria que tienen que soportar los clientes, son básicamente por la prestación de servicios y/o la venta de productos financieros, como se detallará más adelante.

El autor Santiago Rivero Alemán, dice que en la actividad financiera coexisten las llamadas transacciones económico-financieras, que generan pagos vinculados al consumo de productos y servicios (pagos de las transacciones económicas concertadas previa o simultáneamente), con las transacciones financieras puras procedentes de la cesión temporal de recursos ahorrados, vía transferencias de capital para inversión o consumo sin nexo con las operaciones económicas.⁵⁷

El autor Ramón Casilda Béjar señala que los servicios bancarios corresponden a las llamadas "actividades bancarias neutras" y comprenden, entre otros: el cobro de recibos, la realización de transferencias postales, el mantenimiento y administración de cuentas corrientes, el cobro de efectos y la negociación de cheques y talones.⁵⁸

Un producto bancario consiste en "...unidades monetarias, independientemente de la naturaleza de su origen o destino..."⁵⁹ Si aceptamos esto, estaríamos reconociendo que no es lo mismo un peso captado en cuenta de cheques a un peso captado a dos años por ejemplo, toda vez que intervienen factores de temporalidad y riesgo.

⁵⁷ Cfr. RIVERO ALEMÁN, Santiago. Op. Cit. Página 70.

⁵⁸ Cfr. CASILDA BÉJAR, Ramón. Guía de la Banca y el Consumidor. Editorial Alianza Editorial de Madrid. España, 1989. Página 299.

⁵⁹ GONZÁLEZ MÉNDEZ, Héctor E. Comportamiento de la Función de Costos de la Banca Múltiple y Alternativas sobre su Evolución. Serie de Documentos de Investigación del Banco de México No. 36. México, 1981. Página 4.

Así, el autor Héctor González Méndez considera que los costos son "heterogéneos" porque dependen de una serie de "factores estructurales". Es decir, la unidad monetaria de producción bancaria será más barata o más cara operativamente (no financiera) al depender de:

- a) La estructura a plazos de los pasivos.
- b) La estructura a plazos de los activos.
- c) La distribución de la cartera activa por tipo de clientes.
- d) La estructura de riesgo de las operaciones bancarias.
- e) La velocidad a la que crecen los recursos de la institución.⁶⁰

Por su parte, los autores Janet L. Gray y Thomas W. Harvey, afirman que no son sólo los "factores estructurales" los que determinan el costo de un producto o servicio bancarios, sino ante todo, la "calidad", toda vez que una institución de banca múltiple que ofrece productos y servicios de "calidad", puede ofrecerlos a un menor precio, es decir, abaten costos y aumentan sus ingresos mediante la ampliación de sus relaciones, el incremento de su productividad y la reducción de los errores; por consiguiente, para los autores en comento la calidad de los servicios es el elemento clave para la obtención de utilidades.

A mayor abundamiento, "...la calidad de la banca consiste en tres componentes: excelencia, efectividad y eficiencia internas; servicio superior al cliente; y una estructura en su organización, diseñada de manera explícita para apoyar la orientación hacia la calidad...."⁶¹

⁶⁰ Cfr. *Íbidem*, página 5

⁶¹ Cfr. GRAY, Janet L. y Thomas W. Harvey. Op. Cit., página 71 y 72.

La Circular 2019/95 del Banco de México, enumera los servicios bancarios que implican costos, en la norma M.35 "Cuotas y Honorarios por otros Servicios", en los siguientes términos:

"Las instituciones determinarán libremente, en función de sus costos y políticas, el importe de las cuotas y honorarios correspondientes a los servicios siguientes:

- a) Recaudación y pagos por cuenta de clientes, incluyendo a los sectores público y paraestatal;
- b) Cobranzas sobre el país;
- c) Cajas de seguridad;
- d) Ensobretado de efectivo;
- e) Venta de giros y órdenes de pago en moneda nacional sobre el país;
- f) Copias fotostáticas -a solicitud del interesado - de estados de cuenta y cheques, y
- g) Otros no especificados, salvo aquéllos que tengan establecida una comisión u honorario máximos.

Las instituciones deberán informar a sus clientes, previa la prestación del servicio de que se trate, el importe de las cuotas y honorarios correspondientes."

Otros productos financieros que generan costos, tanto para la Institución de Banca Múltiple como para los clientes, son: cuentas de cheques, de ahorro, inversiones a plazo,

fondos de inversión, créditos al consumo, crédito hipotecario, tarjeta de crédito, y en general todo tipo de créditos o préstamos, seguros, AFORE Y SAR, pago de impuestos, tarjeta de crédito, nómina, banca electrónica, fideicomisos, cajeros automáticos, domicialización, etc.

Según un estudio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, la "venta de servicios" es la fuente más estable de ingresos en el mediano y largo plazos, que implica el cobro de comisiones o tarifas, mediante el aprovechamiento de una amplia red de puntos de venta, o de cajeros automáticos o, incluso, vía Internet, para ofrecer una amplia gama de productos y servicios de uso extendido a un menor costo relativo.

Como ejemplo tenemos a la *tarjeta de crédito*, la cual puede representar elevados costos, en función de que las tasas de interés anual entre un banco y otro fluctúan del 20.11% al 37.21%. La comisión anual por poseer la tarjeta de crédito también tiene un elevado costo para el usuario, esta comisión oscila entre los 200 hasta 900 pesos. La importancia de la tarjeta de crédito en nuestro país radica en que es el producto financiero más utilizado, ya que existen 12.4 millones de plásticos en el mercado lo que implica que hay 210 tarjetas por cada mil personas adultas, e indica una clara tendencia en su uso como medio de pago y sustitución de efectivo.

De lo expuesto, se puede concluir que la venta de productos financieros y la prestación de servicios bancarios traen aparejados costos, tanto para la institución de crédito como para el cliente. En principio, el banco es el que soporta los costos, pero finalmente es el cliente el que debe pagar si

compra un producto o utiliza un servicio, por lo que el banco debe buscar la mejor forma para abatir costos y ofrecer productos y servicios baratos a sus clientes; por ello es que el ofrecimiento de productos y servicios de calidad trae para los bancos mayores utilidades. Así, el precio que tiene que pagar un cliente por un producto o servicio bancario depende principalmente de los costos y la calidad en la prestación de los mismos.

3.5. Formas de remuneración del servicio bancario.

Por las características propias del servicio bancario el cual, como ya se vio, implica un costo, las formas de remuneración que se han establecido son de diversa índole pero siempre procurando que se pague el costo que causa la prestación del servicio. En ese sentido, la remuneración por la prestación del servicio bancario puede estar expresada en porcentaje o en cantidad, única o periódica, sin que se tome como método de cuantificación la relación entre el capital y el tiempo.

Así, tenemos que las dos principales formas en que un banco cobra por su actividad son: intereses y comisiones. Se dice que los intereses son la forma de remuneración de las operaciones activas y pasivas, en tanto que las comisiones son propias de las operaciones complementarias o neutras, incorporándose a los ingresos de los bancos como una utilidad.

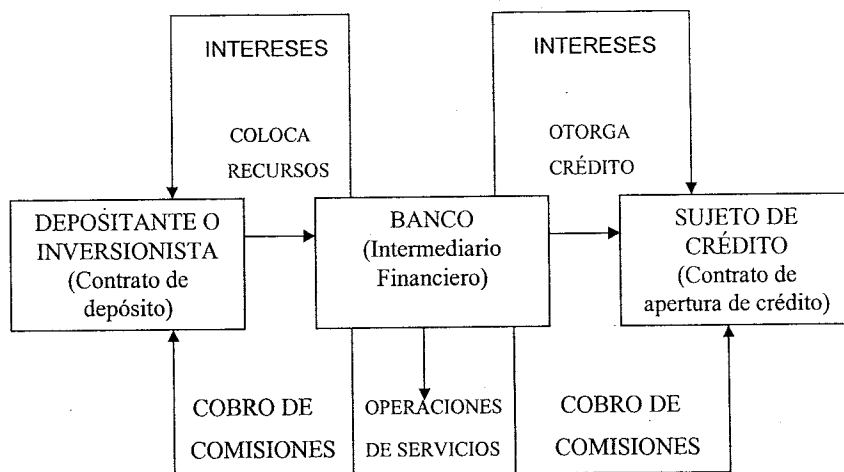
Sin embargo, en las operaciones activas y pasivas también suelen cobrarse comisiones, adicionales a los

intereses, en forma de un porcentaje, una cantidad fija u otra modalidad. En principio, se supondría que el interés de un préstamo retribuye el servicio mismo, que para el dador implica la indisponibilidad de la suma entregada y para quien la recibe la facultad de utilizarla según sus preferencias. Además, por extensión comprende aquellos elementos que hacen posible la prestación del servicio, como ser el costo del dinero prestado, los gastos para tramitar el préstamo y para atender su cancelación en pago único o en cuotas. Por lo general, se trata de erogaciones comunes a todos los préstamos o a determinadas carteras, que la entidad distribuye entre el conjunto de beneficiarios y recupera con los intereses; pero hay otros gastos propios de algunas operaciones, que por su naturaleza no es posible estimar a priori o no es práctico hacerlo, o que representan verdaderos servicios conexos con el crédito, por lo cual se transmite al cliente en forma de comisiones.

Se da el caso también que una comisión refleje los riesgos de la operación o los servicios prestados con más propiedad que la tasa de interés.

El autor Jesús De la Fuente Rodríguez esquematiza la función de los intereses y de las comisiones de la siguiente manera⁶²:

⁶² Véase. Op. Cit. Página. 348.



Como se puede observar, el cobro de intereses y comisiones en principio tiene una justificación lógica, sin embargo, mucho se ha criticado el hecho de que las ganancias de la banca comercial provienen principalmente del cobro de comisiones y tarifas, la intermediación financiera y los ingresos por intereses, ya que según datos proporcionados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, los ingresos por concepto de comisiones que la banca ha percibido en los últimos 4 años han aumentado casi 11 puntos porcentuales, ya que mientras en el 2000 éstas representaban 20.3% del total de los ingresos de los bancos, hoy equivalen a 31.2%.

3.6. Intereses

El precio del crédito es el interés, es decir la retribución que deberá pagar el cliente al banco por el uso del crédito; dicha retribución se calcula en función del monto de los recursos transferidos y del tiempo por el cual fueron transferidos.

Para Gilberto Villegas no existen créditos sin riesgo, siendo éste un axioma de la ciencia y la práctica de los bancos y las instituciones financieras, como también lo es la necesidad de asegurarse la existencia de más de una fuente de pago.⁶³

En este apartado se estudiará la conceptualización de las tasas de interés, como una forma de remuneración de la venta de productos bancarios y de la prestación del servicio correspondiente, y cómo es que las tasas de interés incentivan la demanda de crédito o de inversión.

3.6.1. Concepto.

Desde la perspectiva de quien obtiene el crédito, la tasa de interés es el precio pagado por el crédito o el precio pagado por el uso del dinero; de aquí que el interés puede considerarse como un pago de renta por los servicios del dinero durante un periodo. Las características del interés son más significativas cuando se expresan como una tasa: cantidad de dinero pagada por pesos de crédito en un periodo.

El nivel de precios de cualquier bien o servicio se determina por el ajuste entre su oferta y su demanda. Esto es aplicable, por supuesto al dinero, donde el nivel de las tasas de interés desempeña un papel fundamental en los procesos de ahorro, inversión y crédito.⁶⁴ En el caso del crédito, el interés puede variar dependiendo de la demanda de financiamiento y de las condiciones del mercado. Para determinar estas fluctuaciones, se aplica un índice de referencia al que se puede añadir o restar un porcentaje fijo, llamado diferencial. Esto hace

⁶³ Cfr. GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Op. Cit. Páginas 229 y 230.

⁶⁴ Véase RAMÍREZ SOLANO, Ernesto. Op. Cit. Página 70 y PASHIGIAN, Peter B., op. Cit. Página 18.

que los pagos disminuyan cuando las tasas de interés bajan pero que se incrementen si las tasas de interés suben.

Se dice que en México el costo del dinero es alto porque la oferta es notablemente insuficiente para satisfacer la demanda en condiciones de estabilidad de precios. En ese sentido, la función prioritaria de las tasas de interés es asegurar que las cantidades de fondos prestables ofrecidas igualen las cantidades demandadas.

3.6.2. Clases de interés

Las tasas de interés varían considerablemente debido a las diferencias en riesgo, los plazos y las fluctuaciones económicas de un país. El interés puede visualizarse como el pago por el uso del dinero o como un rendimiento.⁶⁵ En ese sentido, los intereses pueden ser activos o pasivos, dependiendo de si lo que se va a redituar es el ahorro-inversión o el uso del crédito.

Tasas Nominales y Tasas Reales.- Las tasas nominales son las tasas de mercado observadas sin ajuste por los efectos de la inflación, en tanto que las tasas reales son las tasas observadas en determinado periodo menos la tasa esperada de la inflación en ese tiempo.

Tasas a Corto Plazo y Tasa a Largo Plazo.- La estructura de plazos de las tasas de interés es la relación entre las tasas de interés sobre instrumentos financieros y el plazo de vencimiento de estos instrumentos, por lo que ésta clasificación aplica sólo para el caso de que la inversión o el crédito se hayan celebrado sobre instrumentos financieros que tienen un plazo.

⁶⁵ Cfr. *Ibidem*, páginas 74 a 83.

Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio.- Es el rédito que refleja las condiciones prevalecientes en el mercado de dinero en moneda nacional calculado diariamente por el Banco de México, con base en las cotizaciones de las tasas de interés ofrecidas a distintos plazos por las diversas instituciones de banca múltiple.

Tasa del Mercado.- Es el promedio del costo porcentual de captación de los recursos durante el año, más los puntos porcentuales que corresponden a los costos de operación de las instituciones financieras.

Tasa Fija.- Porcentaje único que se aplica durante toda la vida de un crédito concedido a un cliente o de una inversión, mediante convenio establecido.

3.7. Comisiones

Como ya se había dicho, además de los intereses es común que los bancos comerciales cobren comisiones por los servicios que prestan.

Según el autor Ubaldo Nieto Carol, las comisiones derivan de la dificultad de comprender el auténtico precio o contraprestación a satisfacer por la financiación recibida o el auténtico precio a percibir como consecuencia de la remuneración de un depósito constituido.⁶⁶ De todos modos, hay que reconocer que el cobro de comisiones no siempre resulta justificado, como se verá a continuación.

⁶⁶ Cfr. NIETO CAROL, Ubaldo. Op. Cit. Página 17.

3.7.1. Definición

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define *comisión* como la cantidad que cobra un intermediario por mediar en una operación comercial.

Entonces, una comisión bancaria se puede definir como el precio que el cliente de un banco comercial debe cubrir por un servicio bancario.

3.7.2. Características de las comisiones

El autor Carlos Gilberto Villegas resume las características de las comisiones como sigue:

- a) *Deben retribuir servicios*: las entidades pueden cobrar comisiones por servicios efectivamente prestados a la clientela, con o sin riesgo crediticio contingente.
- b) *Libertad de contratación*: los bancos pueden convenir libremente las comisiones con la clientela.
- c) *Prohibición*: no se pueden cobrar comisiones directamente relacionadas con el monto del crédito concedido, de modo que impliquen una forma de encubrir más "intereses".
- d) *Inclusión en el "costo financiero total"*: las comisiones vinculadas a operaciones de crédito se deben incluir como formando parte del "costo financiero total" y hacerse constar junto con la tasa de interés efectiva mensual o anual, en los contratos, recibos y demás instrumentos que se utilicen, y en la publicidad correspondiente a operaciones específicas.⁶⁷

⁶⁷ Cfr. GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Op. Cit. Página 247.

En México las comisiones se fijan usualmente por el tipo de operación, o por el uso incorrecto de los productos, asociado al cargo de penalidades.

Se pueden determinar en función a tres criterios generales:

- Por cuenta, que esencialmente son anuales.
- Por transacción, referidas a los cargos realizados con base en el número de operaciones efectuadas.
- Por ingresos indirectos, asociados a servicios complementarios.

3.7.3. Servicios por los que se cobran comisiones

Las comisiones por la prestación de servicios dependen, principalmente, de los costos y políticas de los bancos. En ese sentido, cualquier gasto de estudio del préstamo o crédito, de concesión o tramitación de un préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista o acreditante, ocasionada por la concesión del préstamo o crédito, se integran como "comisión de apertura", debiendo especificarse contractualmente, además, los gastos de la operación incluidos los correspondientes a servicios prestados directamente por la entidad, así como las comisiones que respondan a un servicio específico por la entidad, distinto a la mera administración ordinaria del préstamo o crédito.

Algunas operaciones de servicios se registran contablemente en el pasivo y otras operaciones de esta naturaleza se registran en cuentas de orden. Como ejemplo de las operaciones que se registran en el pasivo y que generan una comisión para las instituciones de crédito, se pueden

mencionar, entre otras, los cheques de caja, la certificación de cheques y giros bancarios, toda vez que el intermediario adquiere frente al tenedor de dichos documentos una obligación cierta, obteniendo como beneficio la comisión que paga el solicitante del servicio. Por lo que se refiere a las operaciones de servicios, por virtud de las cuales los intermediarios devengan comisiones y que se registran en cuentas de orden, se pueden mencionar las operaciones que realizan en cumplimiento de fideicomisos, mandatos o comisiones, ya que si bien es cierto que el intermediario recibe los recursos del fideicomitente, mandante o comitente, dichos recursos los recibe el intermediario para su administración, inversión o cumplimiento de obligaciones por cuenta y en representación de aquéllos, manteniendo los recursos recibidos a la orden del beneficiario de los recursos, que de conformidad con la naturaleza de la operación de que se trate resulta ser el fideicomisario, comisionista o quien haya de recibir los beneficios del mandato, razón por la cual, los recursos que administran los bancos en el cumplimiento de fideicomisos, mandatos y comisiones no forman parte de su patrimonio.⁶⁸

Así, mantener abierta una cuenta de ahorro, disponer de dinero en el cajero automático, utilizar una tarjeta de crédito, realizar transferencias o cobrar un cheque, cuestan dinero al cliente bancario.

En México, las comisiones bancarias por la prestación de servicios financieros son la fuente más estable de ingresos de los bancos en los mediano y largo plazos. La Comisión

⁶⁸ Cfr. MENDOZA MARTELL, Pablo E. Op. Cit. Página 13, y NIETO CAROL, Ubaldo. Op. Cit. página 17.

Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros advierte que cuanto más imperfecto sea el mercado, más alta podrá ser la comisión y, desde luego, mayor será el margen de ganancia por el servicio prestado o producto vendido.

Los bancos han manifestado que lo que mantiene su rentabilidad es el cobro de comisiones, lo que se explica porque el crédito en México se ha reducido, no se ha estimulado una mayor competencia, y los bancos han adaptado su estrategia a prácticas de asignación de carteras y evaluación del riesgo que desalienta el crédito.⁶⁹

Es por ello que, no se debe ver el cobro de comisiones como una situación anómala en el sistema bancario nacional, ya que se inscribe dentro del esquema de rentabilidad que cualquier empresa sigue, incluso en los mercados bancarios del mundo el cobro de comisiones es el medio de subsistencia de muchas instituciones, es decir, sólo mediante el pago de comisiones las instituciones son rentables y pueden cubrir sus costos, aportar beneficios al balance de sus matrices, y hacer más eficientes los procesos de liquidación de los servicios.

3.7.4. Justificación del cobro de comisiones

Según datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las comisiones que cobran los bancos constituyen una de sus principales fuentes de ingresos, situación que ha desencadenado una serie de fuertes críticas en contra de los

⁶⁹ Véase "El cobro de comisiones llegó a su fin; el sistema buscará aumentar sus servicios" *El Financiero*. Análisis económico, 31 de marzo de 2004; Romina Román y Marco Durán. "Defiende banca sus comisiones" *El Universal* 2 de abril de dos mil cuatro; José Yusté. "Los banqueros responden" *Negocios en Activo*. Milenio. 10 de septiembre de 2004.

bancos, de tal manera que, a través de un estudio realizado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en septiembre de 2004, se llegó a la conclusión de que las causas por las que se cobran comisiones son las siguientes:

- Las diferencias no provocan suficiente competitividad entre economías como para que los servicios sean "bienes exportables".
- Tampoco existe una relación directa respecto al número de habitantes de un país o al nivel de los principales indicadores macroeconómicos.
- Responden en general a "operaciones al menudeo".
- Relación con los usos y costumbres y a los modelos de precios prevalecientes en los mercados de cada nación.
- La forma en que se determinan individualmente cada una de ellas en función a la posición que ocupan en el mercado y no necesariamente a sus niveles de eficiencia.
- Cuanto más imperfecto sea el mercado, más alta podrá ser la comisión y, desde luego, mayor será el margen de ganancia por el servicio prestado o producto vendido.

Las comisiones varían de un país a otro porque:

- Son de carácter eminentemente local (disposición de infraestructura, dispersión geográfica, edad de la población, ingreso por habitante).
- Se sustentan prácticamente por el marco legal interno.
- Su monto lo fija cada institución de acuerdo con su fortaleza y posición de mercado.

- Influye directamente el grado de conocimiento que tienen los consumidores de los productos y servicios que se ofertan en el mercado y de su "calidad de clientes".

No se ha podido demostrar si los cobros que realiza la Banca por sus servicios más comunes y generalizados reflejan sus costos reales o redundan en ganancias extraordinarias ante otros problemas y limitaciones del negocio bancario.

Por su parte, la Asociación de Bancos de México ha sostenido que la estructura de las comisiones en cada país está influida por muchos factores: volumen de operación, grado de bancarización, eficiencia del sistema de pagos, costo regulatorio, sistema legal, patrones de uso de la clientela y diversidad de productos disponibles, entre otros.

Esta Asociación asegura que en la comparación de los costos de los servicios bancarios prestados en diferentes países, se necesita incluir factores que inciden en la integración de los precios, como la debilidad del Estado de derecho, la eficiencia del sistema judicial, el volumen de operación, el grado de bancarización, la eficiencia del sistema de pagos, los patrones de uso de la clientela, la diversidad de productos disponibles, y el costo regulatorio, entre otros. En el caso de México, estos factores influyen en el costo de los servicios financieros que se prestan.

De lo anterior, se desprende que a pesar de la dispersión en los niveles y características de las comisiones que se registran entre bancos, cuando se analizan en función al tamaño de las instituciones resulta interesante observar lo siguiente:

- Prácticamente los bancos grandes son los que en promedios presentan tarifas mayores por disposición de efectivo en sus diversas modalidades, ya sea en cajeros RED, en tiendas de autoservicio, y en ventanilla.
- Del mismo modo, estos bancos son los que cobran las mayores cuotas por concepto de anualidad, tanto en cuenta de cheques como en tarjeta de crédito.
- Por el contrario, ocupan la posición más baja en el cobro de comisiones cuando se refiere a operaciones en cajeros propios.
- Por su parte, los bancos medianos generalmente ocupan una posición intermedia en el cobro del abanico de las comisiones.
- En cambio, los bancos chicos en materia de cheques, son los que imponen los mayores montos mínimos de apertura, pero, a su vez, son los que en menor proporción cobran por anualidad.

En conclusión, existen diversos argumentos para justificar no sólo el cobro de comisiones, sino el monto de las mismas en relación con otros países, y aunque dichos argumentos puedan o no ser válidos, no hay que perder de vista que el cobro de comisiones es la consecuencia lógica de la prestación de un servicio, y que por lo tanto su cobro es el sustento del negocio que tienen los bancos. En ese sentido, lo importante no es si las comisiones son excesivas o justas, sino las condiciones de fondo que están provocando que éstas sean el sustento de la banca. Por ello, es indispensable analizar con detenimiento los costos que son transferibles al cliente, quien finalmente es el que soporta el precio de los servicios bancarios.

3.8. Gastos inherentes a la gestión de las instituciones de banca múltiple y gasto repercutible al cliente.

Las instituciones de banca múltiple tienen egresos inherentes a la actividad que realizan y gastos que repercuten al cliente.

Por lo que se refiere a los gastos inherentes a la gestión bancaria, estos se refieren básicamente a los gastos de administración que realizan los intermediarios, o sea, el costo que significa para ellos la captación y colocación de los recursos, tales como: sucursales, salarios, sistemas de cómputo; así como otros gastos: aportaciones al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, cuotas de supervisión y vigilancia a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, pago de impuestos, gastos de administración, gastos de instalación como inmuebles, equipos y mobiliario, etcétera.

Sus costos son, sobre todo, los intereses pagados por los recursos recibidos (depósitos, préstamos del banco central, de bancos comerciales tanto nacionales como extranjeros) y los gastos de intermediación (amortización de equipo, sueldos, salarios y otros costos de operación).

Al prestar un servicio, un banco cobra un cargo puesto que dicho servicio implica un costo para el banco que no está dispuesto a soportar, ya que reduciría sus utilidades, por eso el costo que implica la prestación del servicio es transferido al cliente en forma de comisiones o cuotas. De este modo, es común encontrar en los contratos de adhesión cláusulas que establecen que "al adherirse al 'servicio al cliente' se cobrará un cargo único mensual por mantenimiento. Asimismo, el cliente declara conocer aquellos cargos que eventualmente se

agregarán a éste de acuerdo con lo comunicado en el momento de la adhesión”.

Asimismo, se estipula que “...el cliente se compromete a abonar las comisiones o aranceles que el banco cobre por los servicios que le preste, en forma directa o a través de terceros, las que podrán ser modificadas por el banco sin previo aviso. La utilización del servicio y/o la operación de las cuentas, total o parcialmente implica la aceptación del cliente al régimen de comisiones y tasa aplicadas...”

Barbier dice que la “determinación directa” del costo del servicio aparece al referir la existencia de cargos cuya cuantificación requiere una indagación exterior al contrato del cliente, como por ejemplo lo expuesto en carteleras, las comunicaciones generales o, aún, los resúmenes de gastos una vez consumado el servicio- y sin que se señalen las pautas orientadoras para determinar los costos.

La “determinación indirecta” del costo de los servicios aparece velada, en tanto las prerrogativas reservadas por el banco para disminuir, eliminar o modificar los servicios que integran el paquete no suelen entrar en el cálculo del precio en forma inmediatamente perceptible por el adherente.⁷⁰

Así, el gasto repercutible al cliente se traduce en modos operativos que derivan de la ecuación “costo-beneficio” de la entidad bancaria, fundamentalmente basados en la relación de confianza que el cliente tiene con determinado banco, además

⁷⁰ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Páginas 460 y 461.

de las ventajas recíprocas que puedan resultar de la celebración de otras operaciones financieras.⁷¹

Es así que el cobro de intereses y comisiones deriva del costo que implica para el banco prestar un determinado servicio, el problema es que no hay mecanismos que permitan medir qué tan justo es su monto; en principio, se dice que es a través de la competencia, sin embargo, si bien nuestra economía es de libre mercado no se debe soslayar la protección del cliente, es decir, la existencia de un marco jurídico regulatorio que establezca parámetros para su cobro.

En ese contexto, Barbier insiste en que es más conveniente la tutela preventiva para evitar llegar a supuestos donde sólo es procedente la reparatoria, consistente en que el banco repare lo que están haciendo los clientes, pero con costos infinitamente mayores que los que demanda la administración regular de los recursos que se le confían a la banca y aumentando el costo del crédito más allá de los costos ordinarios. En definitiva, la reparación repercute de modo indirecto sobre el costo bancario cuando la gestión carece de la eficacia que se espera,⁷² por lo que, ante lagunas regulatorias, el cliente no sólo paga los costos de los bancos, sino también su ineficiencia.

3.9. La competencia en el sector bancario

Mucho han insistido los bancos y las autoridades en que es a través de la competencia como se pueden reducir las comisiones, es por ello que resulta importante estudiar en qué

⁷¹ Cfr. BONFANTI, Mario A. Contratos Bancarios. Editorial Abeledo-Perrot. Argentina, 1993. Página 113.

⁷² Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 538.

consiste esa competencia a la que tanto se ha apelado en los últimos meses.

Cabe destacar que, el núcleo esencial de la libertad de empresa está constituido por el principio de libre competencia que tiende a garantizar las "buenas relaciones" e intereses de y entre los empresarios.

Sin embargo, su desarrollo práctico en algunos sectores como el bancario se encuentra inmerso en contornos difusos porque debe encontrarse el equilibrio entre el interés general de defensa de la competencia entre entidades de crédito y el de protección de la clientela.⁷³

La interpretación popular de la demanda y la oferta es de limitada utilidad porque el precio no juega ningún papel. De acuerdo con la misma, los demandantes y oferentes no responden ante variaciones en el precio. Sin embargo, y contrariamente a dicha interpretación, a la hora de decidir qué consumir, los demandantes utilizan el precio para determinar cuánto comprar y los oferentes lo emplean para calcular cuánto ofrecer.

La finalidad de la competencia debe ser neutralizar las desigualdades estructurales entre la clientela y la banca, y coetáneamente inhibir las distorsiones funcionales habidas entre los propios bancos en su relación con los clientes. Así, protección del cliente y defensa de la competencia se conjugan, retroalimentándose recíprocamente.

Tutela del cliente, defensa de la competencia y armonización de los comportamientos concurrentes en la

⁷³ Cfr. ANDREU MARTÍ, Ma. Del Mar. Op. Cit. Página 26.

actividad bancaria son objetivos que pueden alcanzarse, utilizando o desarrollando mecanismos adecuados.⁷⁴

En otras palabras, los bancos que mejoran su relación con el cliente mejoran la competencia con los otros bancos y, por vía de consecuencia, la clientela bancaria mejora su posicionamiento frente a la banca en general.⁷⁵

Los bancos pierden terreno a manos de competidores extranjeros, los gastos continúan en aumento y los precios de las acciones son reflejo de los problemas de la industria. Al final todos estos puntos se relacionan con el costo de la calidad.⁷⁶

Se ha propuesto que las comisiones se rijan por precios máximos fijados por las autoridades, toda vez que se ha visto que la competencia no reduce el precio de las mismas, y tomando en consideración que los productos y servicios bancarios son necesarios en la economía nacional,⁷⁷ siendo aplicable al caso el artículo 7 de la Ley Federal de Competencia Económica; sin embargo, esta posibilidad ha sido descartada desde un principio puesto que ello generaría una distorsión en los precios y el efecto inflacionario podría ser fatal.

No obstante lo anterior, se debe tomar en cuenta que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley Federal de Competencia Económica, son prácticas monopólicas los arreglos o combinaciones para fijar, elevar, concertar o

⁷⁴ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 5 a 7.

⁷⁵ Cfr. *Ibidem*, página 19.

⁷⁶ Cfr. GRAY, Janet L. Op. Cit. Página 88

⁷⁷ Véase, Janette Leyva Reus. "Regulación más estricta para reducir comisiones". El Financiero. 20 de octubre de 2004; Jesús Martínez Álvarez. "Regulemos las comisiones bancarias." Crónica. 19 de agosto de 2005.

manipular el precio de venta y compra de bienes o servicios al que son ofrecidos o demandados en los mercados, o intercambiar información con el mismo objeto o efecto. Así, por el precio de las comisiones en los diferentes bancos pareciera que, más que regirse por las reglas de la libre competencia, se rigen por las de las prácticas monopólicas, lo cual es consecuencia de la deficiencia en la regulación, como se estudiará en el siguiente capítulo.

Por lo pronto, sólo se deja asentado que, efectivamente, es a través de la competencia como se puede reducir el cobro de comisiones, pero que no es el único elemento que contribuye a la consecución de dicho objetivo, sino también a través de la mejora del servicio, la existencia de una cultura financiera que permita introducir fácilmente el tema de la bancarización, la estabilidad económica del país, su inserción plena en los flujos globales de financiamiento, comercio y ahorro, la solidez de las instituciones que operan en México, y una modernización permanente del marco regulatorio y de supervisión.⁷⁸

3.10. Repercusiones en la economía nacional.

La posición del sector bancario en el Sistema Financiero y en la economía nacional reflejada por su íntima conexión con los objetivos de la política monetaria y crediticia, la salvaguarda del funcionamiento del sistema financiero y la tutela del ahorro y de la inversión, ha justificado, desde siempre, la imposición por los poderes públicos de estrictos mecanismos de seguridad,

⁷⁸ Véase, Alicia Salgado. "Plena expansión del sistema financiero". El Financiero. 2 de marzo de 2005.

supervisión y control. En consecuencia, se caracteriza este sector por su sometimiento a conjuntos normativos de carácter imperativo cuya función es la ordenación de las condiciones de acceso al mercado, de la actividad de las entidades de crédito y de las posibles situaciones de crisis, sin que ello traiga como consecuencia seguridad jurídica o la ordenación sistemática y ordenada del sector,⁷⁹ esto en armonía con los principios constitucionales.

La banca comercial mexicana opera bajo la influencia de variables internas y de presiones del contexto económico. Se dice frecuentemente que las instituciones mexicanas que captan depósitos no están realizando su rol natural de intermediarios financieros debido a su baja oferta de préstamos y sus altos cobros. Los banqueros señalan que las principales causas de ello son sus altos costos financieros y administrativos, así como problemas institucionales y shocks externos. Sin embargo, no hay mediciones estadísticamente representativas del desempeño económico de estos bancos.⁸⁰

En última instancia, se requiere de medidas orientadas a expandir (o recuperar) el rol de intermediación financiera de los bancos comerciales en el Sistema Financiero, con la finalidad de que eleven su eficiencia económica y asuman menores costos para su actividad económica, lo que permitirá fortalecer el proceso de profundización financiera y del desarrollo económico mexicano.

En ese contexto, resulta preocupante que los bancos comerciales mexicanos no están colaborando en el crecimiento

⁷⁹ Cfr. ANDREU MARTÍ, Ma. del Mar. Op. Cit., página 31.

⁸⁰ Cfr. PAUSÁN, Op. Cit. s/p.

económico, pero sí están obteniendo ganancias que no se quedan en el país. Así, aunque los bancos comerciales tengan pérdidas por deficiencia operativa o por los altos costos de regulación y supervisión, al final se recuperan con el cobro de comisiones.

La función de los bancos en todo el mundo es distribuir los recursos para impulsar el desarrollo. Allí está su función y su negocio, pues las tasas que pagan a los ahorradores son inferiores a las que les cobran a quienes les prestan. Pero en México, el principal ingreso de los bancos son las comisiones que cobran por todo tipo de servicios y por la tenencia de valores gubernamentales, como los Certificados de la Tesorería (CETES) y los Bonos de Protección al Ahorro, por no hablar de los intereses que reciben de los pagarés derivados del rescate bancario. El 55% de las ganancias que obtuvo la banca en México en 2004 provienen de dos fuentes: el cobro de intereses y lo que reditúan los pagarés Fobaproa. Así, son los contribuyentes y los usuarios de los servicios de la banca los que la financian.

Por ello, se asegura que los bancos en México han olvidado su función de impulsores del desarrollo puesto que prestar y recuperar los préstamos y créditos es un negocio con más esfuerzo y riesgo que el de simplemente cobrar por los servicios. En ese sentido, el crédito bancario sigue siendo "escaso" y "costoso", lo que está impidiendo que la banca sea aprovechada por los ahorradores o inversionistas para impulsar el desarrollo.⁸¹

⁸¹ Cfr. "Escaso y costoso", el crédito bancario en América Latina. Valores y Dinero. El Economista. 23 de noviembre de 2004.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Los estados financieros de los bancos difundidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dejan en claro que a mayores ingresos por comisiones han correspondido ganancias más abultadas, sin que exista un mecanismo efectivo de regulación más allá de los límites del libre mercado.

De acuerdo con las estadísticas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la mejora en los ingresos totales de la banca se debe a la recuperación que sigue experimentando el margen financiero, mismo que ha logrado compensar la baja y a veces, hasta el número negativo en algunas instituciones, de los ingresos por intermediación.

Esto no quiere decir, a priori, que la banca en México no haya dado pasos importantes en los últimos años en materia de créditos, de captación de recursos, en la calidad del servicio que presta o en la tecnología que utiliza. Las cifras así lo revelan. En 2004, el saldo total de la cartera de créditos creció casi 4% y la captación de recursos también creció en poco más de 7%. Hoy la banca que opera en México tiene mayor solidez con una capitalización superior a 14%, mientras que la cartera de créditos vencida apenas representa 2.5% de la cartera crediticia total, lo que está reflejando la salud del negocio bancario en el país. Sin embargo, estas mismas cifras también revelan que la banca aún está lejos de convertirse en un protagonista del crecimiento económico, por varias razones.

La primera es que la banca comercial aún está muy lejos de ser el motor del financiamiento de las actividades productivas del país. El saldo total de créditos que ha concedido la banca a las empresas apenas alcanza el 5.4% del PIB, un monto que deberá incrementarse en cuatro o cinco

veces para ser significativo en la economía nacional. Además, lo que está creciendo es el crédito al consumo que en el último año se incrementó 40%, mientras que el crédito empresarial lo hizo sólo 15%, y el crédito hipotecario apenas 2%. La recuperación del crédito está atado a factores como la confianza del público en la banca, el costo financiero, las garantías exigidas, la recuperación del poder adquisitivo, el crecimiento económico sostenido, etc.

El segundo aspecto, es que la banca en México aún no se ha comprometido fuertemente con el financiamiento de proyectos productivos asumiendo los riesgos inherentes a ellos.

Un tercer aspecto, es su capacidad para multiplicar efectos benéficos en la economía regional y en la generación de empleos. La banca aún no es una promotora del crecimiento por la vía del crédito dada su escasa participación en la economía, pero incluso como sector, ha reducido el personal que ocupa en la inteligencia de reducir costos operativos, de ganar en eficiencia y en competitividad, y de generar mayores utilidades.

Un cuarto y último aspecto a considerar es el relativo al destino de las utilidades que genera. La banca en México es básicamente de propiedad extranjera y las utilidades que se generan no necesariamente se canalizan a desarrollar el negocio bancario en el país o negocios paralelos en territorio nacional.⁸²

⁸² Véase, El Observador. Samuel García. El universal. "La Banca ¿promueve el crecimiento?", 23 de mayo de 2005.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece como características del mercado mexicano las siguientes:⁸³

- Alta concentración -6 instituciones grandes dentro de las cuales 2 son dominantes (más de la mitad del mercado).
- Insuficiente infraestructura de servicios;
- Limitado nivel de desarrollo del sistema de pagos al menudeo;
- Alta rentabilidad pero todavía baja eficiencia;
- Falta de información clara y oportuna;
- Bajo nivel de conocimiento sobre los derechos y obligaciones que se adquieren al contratar un servicio o producto financiero;
- Fidelidad del cliente mal entendida, frente a otras opciones.
- Baja incidencia de reclamaciones por desconocimiento, por el elevado cobro de comisiones y tasas de interés;
- Elevada competencia entre los sectores privado y público por el crédito prácticamente en partes iguales; y
- Poca profundidad del sistema bancario en relación con el tamaño de la economía.

En conclusión, resulta preocupante que la banca en México no esté realizando su función como intermediaria en el crédito y como promotora del desarrollo económico nacional; en ese tenor, el problema no consiste en que las comisiones sean muy altas en relación con las que se cobran en otros países, sino que los bancos comerciales, principal pilar del

⁸³ Véase www.condusef.gob.mx

Sistema Financiero Mexicano, no está sustentando a la economía nacional; que las ganancias de los bancos no se quedan en el país; que los clientes bancarios mexicanos están manteniendo a las economías de otros países y no a la propia; y que a cambio, sólo reciben servicios deficientes y de poca calidad, que además son caros.

Así, desde mi punto de vista, la discusión del tema de las comisiones se ha desviado, dándole más importancia a si son caras que a la protección del cliente que es quien las soporta, pero sobre todo al impacto que esto tiene en la economía nacional.

Por ello, el debate debería consistir en la trascendencia que el cobro de comisiones tiene en el cliente bancario y en aquél que tiene en la economía nacional, con la finalidad de buscar y encontrar la forma de que el cobro de comisiones no sea un problema, sino una forma de hacer productivos dichos recursos en la economía mexicana.

CAPÍTULO 4

REGULACIÓN DE LOS COSTOS Y LA TRANSPARENCIA BANCARIA

4.1. La Transparencia bancaria

Como se estudió en el capítulo anterior, el cliente bancario es el que soporta los costos que implica para la institución de crédito la prestación de un servicio financiero; en el presente capítulo se plantea la necesidad de protección del cliente bancario por los costos que le repercuten, a través de la transparencia bancaria.

En términos generales, la transparencia bancaria consiste en establecer nítidamente el alcance y naturaleza de los derechos y obligaciones que tiene el cliente frente al banco.

Así la transparencia, entendida como la obligación recíproca de informarse sobre cuantos puntos sea preciso, es presupuesto de un consentimiento libre y reflexivo y, por tanto, garantía de la mejor calidad en la contratación. Consecuentemente, la transparencia facilita el cumplimiento de las obligaciones contractuales y un ágil y justo ejercicio de las acciones a ejercitar en caso de incumplimiento.⁸⁴

El análisis de la transparencia bancaria, a propósito de los costos, resulta de suma trascendencia ya que es uno de los principales postulados que se han establecido para la protección del cliente. Dicha protección se divide en dos, a saber, la protección indirecta y la protección directa. La primera se traduce en la tutela que el Estado ejerce a través del marco jurídico financiero, y la segunda es la que los bancos ofrecen en las fases precontractual y contractual de la prestación de un servicio.

Por lo anterior, es necesario estudiar el marco jurídico aplicable en materia de transparencia bancaria que da sustento

⁸⁴ Cfr. NIETO CAROL, Ubaldo. Op. Cit. Página 15.

a las fases precontractual y contractual, las que tienen como objetivo la propagación de toda la información que sea necesaria para que el cliente tome decisiones acertadas.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, emitió las siguientes recomendaciones aplicables en la fase precontractual:

- Realizar campañas de difusión, informando sobre las características de los diferentes productos que están en el mercado, incluyendo sus comisiones más comunes.
- Poner a disposición de sus clientes folletos y demás literatura para informar sobre el importe de las comisiones antes de contratar un producto o, en su caso, señalar los beneficios asociados al producto que pudieran implicar un mayor costo.
- Mostrar al público en lugares visibles en todas sus sucursales, el costo de sus diferentes comisiones
- Concientizar a los clientes que la prestación de un servicio tiene que traer aparejada una comisión, sin embargo, que toda la gente tenga conocimiento de éstas.
- No todos los bancos cobran lo mismo e inclusive cada uno de ellos tienen diferentes criterios para hacerlo.

A continuación se estudiará la tutela directa e indirecta a detalle.

4.2. Marco Jurídico vigente aplicable a los costos de los servicios bancarios y a la transparencia de los mismos.

Aunque propiamente no existe un marco normativo para la transparencia en los costos de los servicios financieros, la regulación aplicable a las instituciones de crédito permite

desprender normas jurídicas encaminadas a contrarrestar los costos generados por la liberalización de nuestro mercado, y tratando de impedir su repercusión en el cliente bancario.

El marco jurídico que estudiaremos a continuación pretende asegurar que el cliente tenga conocimiento de los principales parámetros operativos de los bancos, para que pueda optar con elementos suficientes entre las diferentes ofertas del mercado.⁸⁵

4.2.1. Ley de Instituciones de Crédito

La Ley de instituciones de Crédito tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito; la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito; las actividades y operaciones que las mismas pueden realizar; su sano y equilibrado desarrollo; la protección de los intereses del público; y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.

En esta Ley, se encuentran algunos de los principios más importantes en materia de regulación de la transparencia de los costos bancarios, los cuales se enumeran a continuación:

- *Los costos de los servicios bancarios pueden afectar la política monetaria:* Las tasas de interés, comisiones, premios, descuentos u otros conceptos análogos, montos, plazos y demás características de las operaciones activas, pasivas y de servicios deben sujetarse a las reglas de la Ley del Banco de México, con el propósito de atender necesidades de regulación monetaria (Artículo 48).

⁸⁵ Cfr. ANDREU MARTÍ, Ma. Del Mar. Op. Cit. Página 202.

- *Los costos de los servicios bancarios pueden afectar la libre competencia:* La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y las instituciones de crédito, pueden solicitar al Banco de México que evalúe si existen o no condiciones razonables de competencia en materia de comisiones o tarifas, respecto de las operaciones activas, pasivas y de servicios, para lo cual el Banco de México pedirá opinión de la Comisión Federal de Competencia (artículo 49).
- *Los bancos están obligados a informar a sus clientes las condiciones generales de las operaciones pasivas:* Las condiciones generales que se establezcan respecto a los depósitos a la vista, retirables en días preestablecidos y de ahorro, podrán ser modificadas por la institución conforme a las disposiciones aplicables, mediante aviso dado con diez días hábiles de anticipación, por escrito, a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación o de su colocación en lugares abiertos al público en las oficinas de la propia institución (Artículo 58).
- *En la prestación de los servicios, las instituciones de crédito deben procurar la adecuada atención a sus clientes:* Las instituciones de crédito prestarán sus servicios de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios (Artículo 77).

- *La publicidad de las operaciones y servicios prestados por las instituciones de crédito debe ser clara, precisa y veraz:* La Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las instituciones de crédito, cuando a su juicio ésta implique inexactitud, obscuridad, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios (Artículo 94).
- *La transparencia bancaria también se manifiesta a través de la información que las instituciones de crédito están obligadas a presentar a las autoridades financieras:* Las instituciones de crédito deberán presentar la información y documentación que en el ámbito de sus respectivas competencias, les soliciten la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Artículo 97).
- *Las operaciones de las instituciones de crédito deben ser registradas en la contabilidad y ser informadas a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores:* Todo acto o contrato que signifique variación en el activo o en el pasivo de una institución de crédito o implique una obligación directa o contingente, deberá ser registrado en la contabilidad el mismo día que se efectúen, de conformidad con las reglas de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Artículo 99).
- *La transparencia incluye la publicidad de los estados financieros de las instituciones de crédito:* La Comisión

Nacional Bancaria y de Valores, mediante disposiciones de carácter general, señalará las bases para la difusión de los estados financieros dictaminados a través de cualquier medio de comunicación incluyendo a los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología (Artículo 101).

- *Las instituciones de crédito tienen prohibido celebrar operaciones en condiciones desfavorables para su clientela:* A las instituciones de crédito les estará prohibido celebrar operaciones y otorgar servicios con su clientela en los que se pacten condiciones y términos que se aparten de manera significativa de las condiciones de mercado prevalecientes en el momento de su otorgamiento, de las políticas generales de la institución, y de las sanas prácticas y usos bancarios (Artículo 106, fracción V).
- *Las instituciones de crédito no pueden hacer cargos indiscriminadamente:* Las instituciones de crédito tienen prohibido celebrar operaciones u ofertas por cuenta propia o de terceros, a sus depositantes para la adquisición de bienes o servicios en las que se señale que, para evitar los cargos de dichos conceptos, éstos deben manifestar su inconformidad (Artículo 106, fracción XVIII).
- *Los contratos de adhesión deben ser revisados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y las instituciones de crédito están obligadas a darles la publicación necesaria para asegurar que el cliente conoce su contenido:* La revisión tiene por objeto

determinar que los modelos de contrato se ajusten a la Ley de Instituciones de Crédito, a las disposiciones emitidas conforme a ella y a los demás ordenamientos aplicables, así como verificar que dichos instrumentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a la clientela conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes. Asimismo la Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá ordenar que se publiquen las características de las operaciones que las instituciones de crédito formalicen mediante contratos de adhesión (Artículo 118-A).

4.2.2. Ley del Banco de México.

La Ley del Banco de México, reglamenta la organización y funcionamiento y atribuciones del Banco de México, como órgano autónomo del Estado, y toda vez que dicha autoridad es la encargada de la regulación de las operaciones activas, pasivas y de servicios de los bancos, ésta ley contiene disposiciones en materia de transparencia bancaria, las cuales se enumeran a continuación:

- *La regulación de la transparencia de los costos de los servicios bancarios corresponde al Banco de México cuando puede afectar la política monetaria o el sano desarrollo del sistema financiero mexicano:* El Banco de México puede regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y servicios financieros, así como los sistemas de pago, para cumplir con su objetivo prioritario de procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda, promover el sano

desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos (Artículos 2, 3 y 24).

- *El Banco de México regula las operaciones activas, pasivas y de servicios de las instituciones de crédito y los costos que representan las mismas:* Las características de las operaciones activas, pasivas y de servicios que realicen las instituciones de crédito y las de reporto que celebren los intermediario bursátiles, se ajustarán a las disposiciones que expida el Banco Central (Artículo 26).
- *El Banco de México puede imponer sanciones a las instituciones de crédito que incumplan con sus disposiciones en materia de costos de los servicios que prestan:* El banco de México podrá imponer multas a los intermediarios financieros por las operaciones activas, pasivas o de servicios, que realicen en contravención a la Ley del Banco de México o a las disposiciones que expida (Artículo 27).

4.2.3. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, y tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y

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

La Ley en comento otorga facultades a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de transparencia en los costos de servicios bancarios, las que se enumeran a continuación:

- 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(Artículo 5).
- 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 (Artículo 11, fracción XIV).
- 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 (Artículo 11, fracción XV).
- 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 (Artículo 11, fracción XVI).

- Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios (Artículo 11, fracción XVII).
- Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios (Artículo 11, fracción XVIII, 56 y 59).
- La revisión que, en su caso, se haga de los contratos de adhesión, tendrá por objeto determinar que se ajusten a los ordenamientos correspondientes y a las disposiciones emitidas conforme a ellos, así como verificar que dichos documentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a los Usuarios conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes (Artículo 57).
- Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados (Artículo 11, fracción XIX).
- Difundir entre los usuarios la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios, con el objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros (Artículo 51).
- Solicitar a las Instituciones Financieras, la información referente a las características generales de los distintos

productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen a los Usuarios (Artículo 52).

- Informar al público de manera global, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella, en contra de cada una de las Instituciones Financieras (Artículo 54).
- Proporcionar información a las Instituciones Financieras relacionada con las reclamaciones por parte de los Usuarios, acerca de los servicios que aquéllos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos Usuarios (Artículo 55).
- Ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, a efecto de que se pueda informar a los Usuarios sobre dichas características (Artículo 58).

4.2.4. Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado

Esta Ley data del treinta de diciembre de dos mil dos, y tiene por objeto regular las actividades y servicios financieros para otorgamiento de Crédito Garantizado, para la adquisición, construcción, remodelación o refinanciamiento destinado a la vivienda con la finalidad de asegurar la transparencia en su otorgamiento y fomentar la competencia.

Se entiende por Crédito Garantizado el que se otorga con garantía real, ya sea a través de hipoteca, prenda, caución bursátil, fideicomiso de garantía o de cualquier otra forma, destinado a la adquisición, construcción, remodelación o

refinanciamiento relativo a bienes inmuebles, incluyendo las modalidades de compraventa con reserva de dominio, arrendamiento con opción de compra, y compraventa en abonos.

Los postulados de transparencia que regula esta Ley, se contraen a la publicidad de los términos, condiciones y costos para el otorgamiento de créditos, y son los siguientes:

- Las Entidades, tratándose de Créditos Garantizados a la Vivienda, deberán colocar en todos sus establecimientos abiertos al público, de manera permanente y visible, una pizarra de anuncios o medio electrónico informativo, que tendrá como propósito brindar información a los solicitantes sobre los términos y condiciones de dichos créditos. La pizarra de anuncios o el medio electrónico informativo deberá contener o permitir obtener para los principales productos ofrecidos, por lo menos, la tasa de interés ofrecida, el Costo Anual Total aplicable y las comisiones aplicables (Artículo 4).
- Las Entidades, tratándose de Créditos Garantizados a la Vivienda, deberán en sus establecimientos abiertos al público, proporcionar a quienes lo soliciten o permitir que se obtenga de un medio electrónico ubicado en dicho establecimiento, un folleto impreso, cuyo objeto será informar los términos y condiciones de los Créditos Garantizados a la Vivienda que ofrece la Entidad, el cual debe incluir todos los costos que implica para el cliente la adquisición de un crédito de ese tipo (Artículo 5).
- Las Entidades, tratándose de Créditos Garantizados a la Vivienda, estarán obligadas a extender sin costo alguno,

una oferta vinculante a petición del solicitante y con base en la información que de buena fe declare éste, sin requerir la presentación de los documentos que soporten dicha información (Artículo 6).

- La oferta vinculante tendrá el objeto de establecer los términos y condiciones específicos mediante los cuales la Entidad se obliga a otorgar el Crédito Garantizado a la Vivienda al solicitante y deberá contener, al menos, el importe del préstamo y forma de entrega del mismo, forma de amortización, la tasa de interés ordinaria, moratoria y el costo anual total, las comisiones aplicables, aceptación expresa por parte de la Entidad que otorga el crédito, de que recibirá el pago adelantado del mismo por parte de cualquiera otra Entidad y le cederá todos sus derechos derivados del contrato correspondiente, así como la aceptación expresa de que admitirá la sustitución de deudor, los gastos a cargo del acreditado, las causas y penas por terminación o resolución anticipada (Artículo 6).
- Con el objeto de que los solicitantes de un crédito puedan llevar a cabo la comparación de las características y conocer los costos directos inherentes a los Créditos Garantizados a la Vivienda, las Entidades deberán incluir dentro de la información previa y en la oferta vinculante un costo anual total para fines de información exclusivamente. El Banco de México y la Secretaría de Economía, actuando para estos efectos como órganos técnicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, darán a conocer en el Diario Oficial de la Federación, los

componentes, metodología de cálculo y periodicidad de costo anual total, los que tendrán carácter informativo para las personas que contraten crédito con las Entidades. Al efecto, dichas Entidades colaborarán proporcionando la información que el Banco de México, y en su caso la Secretaría de Economía, les soliciten (Artículo 10).

- La Sociedad Hipotecaria Federal publicará mensualmente en el Diario Oficial de la Federación, información relativa exclusivamente a las condiciones del mercado de Créditos Garantizados con garantía hipotecaria, que le permita a los interesados evaluar las ofertas vinculantes que reciban. Dicha información también tendrá que ser divulgada a través de la página de Internet de la Sociedad Hipotecaria Federal u otros medios electrónicos (Artículo 11).
- En los estados de cuenta que las Entidades envíen al acreditado deberá incluirse con fines de información exclusivamente el costo anual total. Asimismo, deberá incluirse el costo efectivo remanente del crédito, es decir, el cálculo del costo anual total que corresponda al resto de la vigencia del financiamiento (Artículo 12).
- El Banco de México y a la Secretaría de Economía cuentan con facultades para que de manera conjunta, y en el ámbito de sus respectivas competencias, regulen mediante disposiciones de carácter general que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación, las condiciones y las comisiones por pago anticipado de los Créditos Garantizados a la Vivienda a tasa fija.

- Se otorgan facultades a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para la vigilancia y cumplimiento de esta Ley, sin perjuicio de las atribuciones con que cuenta la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en términos de su Ley.

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

Esta Ley fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintiséis de enero de dos mil cuatro, con la finalidad de sistematizar y regular la transparencia de costos en los servicios financieros, a continuación se enumeran sus características:

- Es una ley de orden federal, de orden público, y de interés social.
- Tiene por objeto regular el cobro de comisiones, cuotas interbancarias y otros aspectos relacionados con la prestación de servicios financieros.
- Su finalidad es propiciar la transparencia y proteger los intereses del público.
- Su ámbito de aplicación abarca a las instituciones de banca múltiple, las instituciones de banca de desarrollo y las sociedades financieras de objeto limitado, así como a las sociedades comerciales de bienes y servicios no financieros, que otorguen financiamiento a sus acreditados.
- Introduce el concepto de "medios de disposición" que son las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, las tarjetas de crédito emitidas al

amparo de un contrato de apertura de crédito, los cheques, así como a las órdenes de transferencia de fondos (sólo aplica para esos servicios).

- Reitera la facultad del Banco de México de promover el sano desarrollo del Sistema de Pagos.
- Faculta al Banco de México para regular, mediante disposiciones de carácter general, el cobro de comisiones y cuotas interbancarias que lleven a cabo las Entidades Financieras, con la finalidad de promover el sano desarrollo del Sistema de Pagos.
- Las entidades financieras pueden establecer libremente las comisiones por el uso del cajero automático, siempre y cuando sean iguales para todos los clientes.
- Las entidades financieras pueden establecer comisiones a sus clientes por las transacciones y servicios que presten a través de cajeros automáticos de otras entidades financieras.
- Los operadores de cajeros automáticos deberán informar en las pantallas de éstos las comisiones que cobran por su uso, así como obtener el previo consentimiento de los clientes para el cobro de tales comisiones, las cuales no incluirán las que cobren los emisores de los medios de disposición.
- Prohíbe las prácticas discriminatorias, como las siguientes:
 1. No pueden cobrar comisiones distintas a sus clientes dependiendo de la institución de crédito a cuyo cargo se haya librado un cheque o se haya hecho una transferencia de fondos. Asimismo,

están obligadas a recibir, para abono en cuenta del beneficiario, cheques librados a cargo de las demás instituciones de crédito y órdenes de transferencia de fondos, siempre y cuando tales cheques u órdenes cuenten con fondos suficientes.

2. Realizar actos para no permitir la celebración de operaciones a clientes de determinadas entidades financieras.
 3. Cobro de comisiones distintas en virtud del emisor del medio de disposición correspondiente.
 4. Actos para no permitir a sus clientes utilizar la infraestructura de otras entidades financieras, o desalentar su uso.
- Las entidades financieras deben informar al Banco de México cada vez que pretendan establecer o modificar las comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público.
 - Los contratos que emitan las entidades financieras deben cumplir los requisitos que establezca el Banco de México.
 - Las entidades financieras deben emitir estados de cuenta mensual, o en su caso permitir a los clientes utilizar medios electrónicos para su consulta.
 - Tratándose de tarjetas de crédito, el estado de cuenta impreso debe contener el monto de la tasa de interés anualizada que se cobra sobre saldos insolutos, con caracteres distintivos.
 - Faculta al Banco de México para regular, mediante disposiciones de carácter general, el funcionamiento y

operación de las Cámaras de Compensación de cualquier medio de pago.

- Faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para conocer cualquier controversia entre los clientes y las entidades financieras.
- Existen dos tipos de sanciones: las que impone la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y las que impone el Banco de México.
- El incumplimiento o la violación de la Ley por las entidades financieras será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, por un monto entre quinientas y diez mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.
- El cobro de comisiones o cuotas interbancarias que realicen las entidades financieras en contravención a las disposiciones que emita el Banco de México, será sancionado por éste con multa de dos mil a diez mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.

En suma, esta Ley tiene como objetivos principales: propiciar la competencia entre las instituciones bancarias; evitar prácticas discriminatorias entre ellas; fomentar la transparencia en el cobro de comisiones y cuotas interbancarias por la prestación de servicios relacionados con tarjetas de crédito, débito, cheques y órdenes de transferencias de fondos; así como proteger los intereses del público usuario de esos medios de pago.

No obstante la importancia que tiene el que se haya tratado de sistematizar los principios aplicables en materia de transparencia en los costos de servicios financieros, esta ley no prevé situaciones que no estuviesen reguladas o que no se hubieran podido adicionar en los ordenamientos vigentes antes de la fecha de expedición de la misma, incluso a través de reglas de carácter general, toda vez que las facultades que en esta Ley se otorgan a las autoridades financieras son las mismas que se encuentran contempladas en cada uno de los ordenamientos que las rigen, por lo que bien pudieron, el Banco de México o la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, emitir reglas de carácter general para regular el cobro de comisiones bancarias en condiciones de transparencia.

Es una Ley muy pequeña, y por lo mismo aporta muy poco a lo existente en materia de transparencia bancaria, por lo que, más que sistematizar el tema, lo deja muy ambiguo.

4.2.6. Ley Federal de Protección al Consumidor.

Esta Ley fue expedida el 24 de diciembre de 1992, y tiene por objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Como se estudió en el Capítulo 2, el cliente bancario también es un consumidor y como tal entra en relación con proveedores, que son las instituciones de banca múltiple; sin embargo, la Ley Federal de Protección al Consumidor no le es aplicable por disposición expresa del artículo 5, el cual establece que quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y

Organizaciones cuya supervisión y vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

A pesar de que las entidades financieras tengan características especiales por el tipo de servicios que ofrecen, no se encuentra justificación alguna para que dichos servicios queden excluidos de la aplicación de una Ley cuyo objetivo es promover y proteger los derechos de los consumidores, máxime tratándose de una Ley que es de orden público e interés social y cuyas disposiciones son irrenunciables. En ese sentido se pronuncia el autor Santiago Rivero Alemán⁸⁶ al considerar que la defensa y protección jurídica del consumidor concierne, por su amplitud, a casi todos los sectores del ordenamiento jurídico, en tanto que no sólo afecta a la esfera jurídico-privada, sino a la pública, por lo que el interés de los consumidores como colectividad se puede calificar de *público* y, por esta razón, tal interés no es el que los sitúa en una posición jurídica concreta (comprador, arrendatario, asegurado) en la regulación patrimonial clásica, sino que se trata de un interés, además de privado, de la comunidad ciudadana y, por ello, digno de protección por parte del Estado.

Si bien es cierto que en las leyes financieras se encuentran regulados los derechos del cliente bancario, también lo es que dichos ordenamientos no contemplan muchas de las normas protectoras contenidas en la Ley

⁸⁶ Cfr. RIVERO ALEMÁN, Santiago. Op. Cit. Página 33.

Federal de Protección al Consumidor, las cuales se enumeran a continuación para establecer las diferencias:

- *No debe existir discriminación del proveedor hacia el consumidor:* Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna .(Artículo 7)
- *Los proveedores deben respetar las tarifas establecidas:* La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes. Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior (Artículo 8).
- *Se prohíben las prácticas desleales y las cláusulas abusivas:* Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales o coercitivas desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados

expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor (Artículo 10).

- *Toda operación debe estar documentada:* Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene la obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada (Artículo 12).
- *Derecho del consumidor a que se respete su privacidad:* El consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, el consumidor podrá exigir en todo momento a proveedores y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial (Artículo 17).
- *Corresponde a la autoridad determinar la política de protección al consumidor ya que es parte de la política económica:* La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores, lo anterior, mediante la adopción de las

medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país (Artículo 19).

- *La información, además de ser clara, veraz y precisa debe estar detallada, sin ambigüedades, de tal manera que no deje lugar a confusión:* La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas. Para los efectos de esta Ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen al error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades (Artículos 32 y 38).
- *La Procuraduría del Consumidor no sólo puede imponer sanciones sino que puede ejecutarlas* (Artículo 35, fracción II).
- *Los costos del servicio siempre deben ser visibles para el público:* En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres

claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público (Artículo 57).

- *Los contratos de adhesión no deben ser inequitativos, abusivos o desproporcionales:* Para los efectos de esta Ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley (Artículo 85).
- *Todo servicio adicional debe hacerse del conocimiento del consumidor y contar con su consentimiento para ser prestado:* En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales, o conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico. El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica (Artículo 86 Bis).

- *Se consideran abusivas las siguientes cláusulas cuando:*
 - I.- Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
 - II.- Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;
 - III.- Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;
 - IV.- Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;
 - V.- Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y
 - VI.- Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

4.2.7. Reglas del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Tanto el Banco de México como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tienen facultad para emitir disposiciones de carácter general, para regular a detalle aquellas situaciones que por ser técnico-operativas no puede abarcar una ley.

Sin embargo por perfecta que sea una disposición general es imposible prever todas las situaciones, máxime en materias económicas de rápida evolución. Para Enrique Díaz Ramírez el reglamento nace muchas veces, no solamente viejo

sino de crédito; y la burocracia, que encuentra en él su justificación, siempre est  en plan de reformarlo y adicionarlo.⁸⁷

En materia de Transparencia en los costos de los servicios financieros destaca la Circular 2019/95 de Banco de México, la cual fue modificada con fecha 9 de julio de 2005 mediante la Circular-Telefax 13/2004, que entró en vigor el 26 del mismo mes y año, destacando lo siguiente:

- Las instituciones de crédito deberán dar a conocer en todas sus sucursales, mediante carteles, pizarrones o tableros las comisiones que cobren por las transferencias electrónicas de fondos que efectúan.
- Las instituciones deberán mantener en su página electrónica, la información relativa al importe de las comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público relacionados con el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques y órdenes de transferencias de fondos, así como en las sucursales a través de carteles, folletos u otro medio accesible al público.
- Las instituciones deberán informar a los clientes, en las pantallas de los cajeros automáticos que operen las cuotas que se cobran por cada servicio.
- Las instituciones de crédito deberán enviar a la Dirección de Información del Sistema Financiero del Banco de México en el formulario que ésta les d  a conocer, la información sobre las cuotas y comisiones aplicables a sus clientes, por diversos servicios relacionados con los sistemas de pagos, así como las modificaciones que

⁸⁷ Cfr. DÍAZ RAMÍREZ, Enrique. Contratos Bancarios. Editorial Themis. Colombia, 1993. Op. Cit. Página 15.

pretendan realizar a dichas cuotas y comisiones antes de aplicarlas o divulgarlas.

Asimismo, se adicionó un Anexo 4 a la Circular 2019/95 de Banco de México conocido como *Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de Banca Múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito*, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004, y cuyas premisas son las siguientes:

- La expedición de tarjetas se hará invariablemente con base en un contrato por medio del cual la institución emisora de la tarjeta se obligue a pagar por cuenta del Titular de los bienes, servicios y, en su caso, el efectivo, que proporcionen los establecimientos a los tarjetahabientes.
- Los pagarés que se deriven de operaciones celebradas en territorio nacional deberán contener la mención de ser negociables únicamente con instituciones de crédito o con sociedades financieras de objeto limitado.
- Señala que el contrato debe establecer claramente, entre otras cosas, la manera para determinar las tasas de interés y el procedimiento para calcularlos; los conceptos y la periodicidad de las comisiones que correspondan tanto a la tarjeta del titular como a las tarjetas adicionales, estableciendo que la institución emisora no podrá cobrar comisiones por conceptos distintos a los señalados; la manifestación del titular de que la institución emisora le hizo saber, previo a la firma del contrato, el monto de las

comisiones vigentes que cobra por cada uno de los conceptos previstos en el propio contrato.

- La institución emisora deberá entregar al titular junto con el contrato, un folleto explicativo en el que al menos se precise, entre otras cosas, los conceptos y periodicidad de las comisiones; las tasas de interés expresadas en términos anuales simples; y los supuestos en los que no se pagarán intereses. Dicho folleto debe estar también disponible en las sucursales y en internet.
- En caso de que la institución emisora pretenda modificar el contrato, deberá enviar al titular, con al menos 30 días de anticipación a la fecha en que pretenda que surtan efectos tales modificaciones, un folleto en el que se resalten notoriamente los cambios que pretende realizar.
- La institución emisora sólo podrá cargar a la cuenta, el importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, los intereses pactados y las comisiones.
- En los contratos en los que se prevea la posibilidad de que el titular no pague el total de las cantidades a su cargo en la fecha límite de pago, deberá especificarse la forma de calcular el importe de los pagos mínimos mensuales que deberá efectuar en función del saldo a su cargo, a fin de no pagar intereses moratorios.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores ha emitido reglas de carácter general con el objetivo de regular la información que están obligadas a presentar las instituciones de crédito, en las que destaca el hecho de que los estados financieros básicos consolidados trimestrales y anuales, deben

ser publicados y difundidos, obligándoseles que sea también a través de Internet; asimismo, las instituciones de crédito deben publicar y difundir el balance general y el estado de resultados, consolidados anuales dictaminados por un auditor externo independiente, dentro de los 60 días naturales siguientes al de cierre del ejercicio respectivo, en un periódico de amplia circulación nacional y en Internet.

Las citadas disposiciones tienen por objeto facilitar al público usuario el análisis que sobre la solvencia y estabilidad económica de las instituciones de crédito, se efectúa para la adecuada toma de decisiones de ahorro e inversión.

4.3. Aplicación de estas normas a la clientela bancaria.

Las disposiciones normativas analizadas, otorgan al cliente bancario derechos de transparencia en el cobro de los servicios que le son ofrecidos por las instituciones de banca múltiple, quienes quedan obligadas a la publicidad genérica de los distintos productos o servicios financieros, y en la información concreta que deben facilitar a sus clientes en relación con las distintas operaciones que formalicen.

En ese contexto, las normas de transparencia bancaria garantizan de una u otra forma, que el cliente bancario conozca las tarifas de comisiones y las condiciones en las que se cobran.

No obstante lo anterior, la aplicación de las normas de transparencia bancaria al cliente resulta difícil en un medio en el que no existe la suficiente cultura financiera, y sobre todo la confianza en los bancos comerciales.

En nuestro país el uso de los bancos se hace más por obligación que por convicción, es decir, si se utiliza un determinado servicio financiero es porque a veces no hay otra opción, por ejemplo, los trabajadores que reciben su nómina por conducto de un banco y se ven obligados a abrir una cuenta bancaria y a pagar por el uso de la misma, si hubiera opción de no recibir la nómina a través de un banco, muchos trabajadores prescindirían de los servicios bancarios, sustentados en la desconfianza a este tipo de instituciones.

Así, la normatividad de transparencia bancaria más que tener como objetivo la simple publicidad de los costos y condiciones de los productos y servicios que se prestan, debería tender al fomento del uso de los mismos.

Entonces volvemos al punto en que es necesario que exista calidad en el servicio bancario, ya que ésta puede generar no sólo la reducción de costos, sino la confianza de la clientela en las instituciones de crédito.

En síntesis, aunque exista todo un marco normativo tendiente a la protección del cliente bancario es difícil que sea aplicado a aquél que no quiere que se le aplique, por ello, desde mi punto de vista, el primer paso debe ser el fomento del uso de los servicios financieros, otorgando confiabilidad al público, lo cual evidentemente se logra con información transparente y veraz.

De lo contrario, es muy difícil que el marco normativo de transparencia sea eficaz, ante el hecho de que los bancos comerciales no quieren otorgar créditos por el riesgo que implica su recuperación, y el público usuario no quiere dejar su dinero en una institución de crédito por desconfianza, lo cual

acarrea costos, tanto para unos como para otros, y que terminan soportando aquellos que sí utilizan los servicios bancarios por necesidad.

4.4. Las disposiciones contractuales.

El contrato bancario es el esquema jurídico de la operación bancaria; es todo acuerdo para constituir, regular o extinguir una relación que tenga por objeto una operación bancaria.⁸⁸

En el ámbito bancario, la escasez de regulación en materia contractual que aporta el ordenamiento de fondo y las leyes de la actividad, ha favorecido la idea de un derecho especial, generando un amplio espacio para las *condiciones generales, la práctica, y los usos bancarios*. Barbier asegura que la disciplina contractual bancaria está en gran medida elaborada por la propia banca, orientada además por la influencia que ejerce la idea de “recolección del ahorro” y la exigencia particular de protección de la empresa bancaria bajo el perfil de “contención o reducción del riesgo”.⁸⁹

Así, a pesar de la existencia de un marco normativo regulador de la transparencia en las relaciones contractuales de la banca con sus clientes, sigue prevaleciendo el principio contenido en el artículo 1851 del Código Civil que dispone que “si los términos de un contrato son claros, y no dejan duda sobre la intención de los contratantes se estará al sentido literal de sus cláusulas.”

Por ello, el autor Ubaldo Nieto Carol asegura que el conjunto normativo regulador considera igualmente válidos a

⁸⁸ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 209.

⁸⁹ Cfr. Íbidem, página 70.

los contratos dotados de escasa transparencia, estableciendo un conjunto de preceptos hermenéuticos, destinados a extraer el auténtico alcance y naturaleza de sus pactos.⁹⁰

Eduardo Barbier, considera que la exigencia de suministrar una información clara, suficiente y oportuna no necesariamente persigue garantizar que la adhesión sea un verdadero consentimiento contractual, que por regla se obtiene sin un examen previo y detenido del documento negocial por parte del cliente, sin embargo, una adecuada información tiende a garantizar de modo efectivo que el adherente sepa cuál es el régimen jurídico aplicable, se le otorgue eficacia a éste en la medida que sea conforme al orden jurídico, y fundamentalmente le permita al adherente conocer al detalle cómo obrar y qué esperar durante el desarrollo del contrato, para poder programar su conducta y, por ende, reaccionar adecuadamente.⁹¹

Así, en materia de contratación existen cláusulas generales del contrato, que son aquellas que impone el banco a sus clientes mediante un contrato de adhesión, y por otro lado encontramos las condiciones generales de contratación, que son aquellas impuestas a los consumidores por un grupo a asociación de empresarios que atienden la misma industria.⁹²

De lo anterior, se desprende que la transparencia de costos en los servicios bancarios debe ser complementada con un documento contractual escrito, que por lo menos cumpla con los siguientes requisitos:

⁹⁰ Cfr. NIETO CAROL, Ubaldo. Op. Cit. Página 15.

⁹¹ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 468.

⁹² Cfr. DÍAZ RAMÍREZ, Enrique. Op. Cit. Página 9.

- a) Que en el documento contractual, entendiendo por tal aquel que recoge el consentimiento, figuren las condiciones generales o una referencia expresa al documento donde se encuentran.
- b) Que se entregue al adherente una copia de las condiciones generales.
- c) Que las condiciones generales estén redactadas en forma legible y comprensible.
- d) Que todos los requisitos expresados se hayan cumplido en el momento de la celebración del contrato.
- e) Obtener una conformidad expresa con las condiciones generales.⁹³

Ahora bien, por la misma dinámica de contratación bancaria, se puede prestar a distorsiones, ya sea a través de cláusulas abusivas o por medio de instrumentaciones confusas, engorrosas, con remisiones indocumentadas o ilegibles.

Eduardo Barbier enumera las cláusulas que se consideran abusivas, de la siguiente manera:

- a) Las que limitan o exoneran la responsabilidad del banco (dispensa del dolo, culpa grave o culpa, limitaciones del derecho al resarcimiento integral, negativa al reembolso de lo pagado, transferencia de responsabilidad a terceros, etcétera).
- b) Las que restringen la facultad del adherente de oponer determinadas excepciones (renuncia a la excepción de incumplimiento, de pago parcial, etcétera).
- c) Las que trasladan los riesgos al consumidor (asunción del caso fortuito o fuerza mayor o "pacto de garantía",

⁹³ Cfr. BARBIER, Eduardo Antonio. Op. Cit. Página 471.

irresponsabilidad del proveedor por evicción o vicios redhibitorios, renuncias a invocar la teoría de la imprevisión, etcétera).

- d) Las que invierten la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- e) Las que consagran facultades rescisorias unilaterales a favor del banco o le permiten suspender la ejecución del contrato incausadamente o en forma intempestiva.
- f) Las que prorrogan la competencia territorial de la autoridad judicial en perjuicio del adherente, o bien la derogan o contienen estipulaciones compromisorias.
- g) Las que sancionan caducidades en perjuicio del consumidor.
- h) Las que autorizan al banco a la modificación unilateral del contenido del contrato.
- i) Las que designan como representante al banco.
- j) Las que imponen al consumidor obligaciones accesorias ajenas a la economía del negocio.
- k) Las que acotan la libertad del adherente de contratar con terceros.⁹⁴

Por lo anterior, el autor en comentario concluye que la práctica recurrente de incorporar cláusulas de tal naturaleza, irrazonablemente conspira por igual contra el cliente y contra la propia actividad bancaria, al alentar, por un lado, la invocación mecánica de la vejatoriedad de ciertas condiciones, aun por quienes no han sido victimarios de los bancos con el cumplimiento irregular o defectuoso de sus obligaciones. Por otro lado, afecta la transparencia y la competencia dentro de la

⁹⁴ Cfr. *Íbidem*, página 476.

industria bancaria, al facilitar que algunas entidades se obliguen injustificadamente en menor medida que otras del mismo sector.⁹⁵

En síntesis, la transparencia en los costos de los servicios financieros también se encuentra en las disposiciones contractuales, siendo ésta una forma de protección directa del cliente bancario, por lo que la transparencia en este caso implica que el banco dé a conocer al cliente todas las condiciones de contratación, así como los costos que implica la prestación de un determinado servicio. Sin embargo, dadas las condiciones en que se celebran los contratos, y tomando en consideración que éstos en su mayor parte son contratos de adhesión, la transparencia se ve mermada otorgando mayores beneficios a la institución de crédito que al cliente, por lo que la tutela de éste último debería ser más estricta tanto normativamente, como desde la supervisión que se ejerce de las instituciones de crédito.

4.5. Relación de la transparencia con el costo de los servicios bancarios.

A lo largo de este Capítulo se han expuesto los principios jurídicos que rigen a la transparencia bancaria, tratando de relacionar dichas disposiciones con la repercusión en materia de costos, ya que, evidentemente, una adecuada regulación de transparencia en las relaciones banco-cliente, permitirá que éste último conozca los costos que implica el uso de un determinado servicio financiero, de tal manera que esté en posibilidad de tomar una decisión al respecto. En ese sentido,

⁹⁵ *Ibidem*, página 524.

la adecuada regulación de la transparencia bancaria permitiría también el acceso a una cultura financiera y, por lo tanto, a una mejora en la calidad de los servicios financieros, atención al cliente, mayor competitividad, lo cual traería como consecuencia una reducción gradual del monto de las comisiones e intereses en beneficio no sólo del cliente bancario, sino del banco mismo.

Los principios contenidos en el marco jurídico de transparencia analizado, se puede resumir como sigue:

- Los costos de los servicios bancarios pueden afectar la política monetaria, por ello deben ajustarse a lo dispuesto en la Ley del Banco de México.
- Los costos de los servicios bancarios pueden afectar la libre competencia, y en caso de que así sea, se debe dar aviso al Banco de México.
- La regulación de la transparencia de los costos de los servicios bancarios corresponde al Banco de México cuando pueda afectar la política monetaria o el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.
- El Banco de México regula las operaciones activas, pasivas y de servicios de las instituciones de crédito y los costos que representan las mismas, incluyendo comisiones y cuotas interbancarias.
- El Banco de México puede imponer sanciones a las instituciones de crédito que incumplan con sus disposiciones en materia de costos de los servicios que prestan.

- El Banco de México debe establecer los requisitos que deben contener los contratos que celebren las entidades financieras.
- Los contratos de adhesión deben ser revisados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y las instituciones de crédito están obligadas a darles la publicitación necesaria para asegurar que el cliente conoce su contenido. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros puede revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión.
- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros debe 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.
- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros debe informar al público sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella.
- Las entidades financieras deben informar al Banco de México cada vez que pretendan establecer o modificar las comisiones que cobran.
- Los bancos están obligados a informar a sus clientes las condiciones generales de los depósitos por escrito, a través de las publicaciones en periódicos de amplia circulación o en lugares públicos en las oficinas de la institución.

- En la prestación de servicios, las instituciones de crédito deben procurar la adecuada atención a sus clientes.
- La publicidad de las operaciones y servicios prestados por las instituciones de crédito debe ser clara, precisa y veraz.
- La transparencia bancaria también se manifiesta a través de la información que las instituciones de crédito están obligadas a presentar a las autoridades financieras.
- La transparencia incluye la publicidad de los estados financieros de las instituciones de crédito.
- Las instituciones de crédito tienen prohibido celebrar operaciones en condiciones desfavorables para su clientela.
- Las instituciones de crédito no pueden hacer cargos indiscriminadamente.
- Las entidades financieras pueden establecer libremente las comisiones por el uso del cajero automático, siempre y cuando sean iguales para todos los clientes.
- Los operadores de cajeros automáticos deberán informar en las pantallas de éstos las comisiones que cobran por su uso, así como obtener el previo consentimiento de los clientes para el cobro de tales comisiones.
- Los estados de cuenta mensual deben ser de fácil acceso para el cliente.
- Las instituciones de crédito deben dar a conocer en todas sus sucursales, mediante carteles, pizarrones o tableros, las comisiones que cobren por las transferencias electrónicas de fondos que efectúan.

- Las instituciones de crédito deben mantener en su página electrónica, la información relativa al importe de las comisiones que cobran por los servicios que prestan al público, así como en las sucursales a través de carteles, folletos u otro medio accesible al público.

Como se puede observar, evidentemente existen normas de transparencia de costos de servicios financieros, pero las mismas se encuentran demasiado dispersas, lo que ocasiona una falta de sistematización y un marco normativo denso que, en lugar de dar seguridad al cliente bancario, proporciona pesadez regulatoria, sobre todo porque en algunos casos se regulan situaciones que ya estaban previstas, como sucede con la Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros, que contempla disposiciones contenidas en la Ley del Banco de México y en la misma Ley de Instituciones de Crédito.

La experiencia internacional nos muestra que la transparencia en los costos de los servicios bancarios es una de las premisas fundamentales en la regulación de las actividades propias de la banca; por ejemplo, en España la transparencia bancaria en protección del cliente se encuentra prevista a nivel constitucional en el artículo 51 de su Carta Magna,⁹⁶ que dispone: "...los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos; los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y

⁹⁶ Cfr. CASILDA BÉJAR, Ramón. Op. Cit. Páginas 10 a 15.

oirán a éstos en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca; en el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales...". Este artículo ha venido a reconocer al más alto nivel de los derechos que con carácter general se considera deben tener los consumidores, y su efecto fundamental radica, según el artículo 53.3 de la Constitución, en que ese contenido se constituye en principio inspirador de las nuevas leyes que se promulguen, así como también deberá inspirar la actuación de las autoridades y los tribunales.

Las dos normas que regulan las comisiones bancarias en España son la Orden ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a los clientes y publicidad de las entidades de crédito, y la Circular 8/1990 del Banco de España de Transparencia de las Operaciones de las Entidades de Crédito y Protección de la Clientela, con sus posteriores modificaciones. Ambas normas, prevén un sistema de libertad de precios para la práctica totalidad de las comisiones, pero con limitaciones: los bancos y cajas de ahorro no podrán cargar tipos o cantidades superiores a las contenidas en las tarifas, ni cobrar comisiones por conceptos no mencionados en las mismas. Tampoco podrán cargar comisiones y gastos por servicios no aceptados o solicitados formalmente por el cliente. Además, se establece que las comisiones o gastos repercutidos tendrán que responder a servicios efectivamente prestados o a gastos reales.

En Alemania la transparencia se da a partir de las condiciones generales de contratación que son reglamentos expedidos por las entidades bancarias, de contenido normativo, mediante los cuales ellas regulan por vía general las relaciones contractuales con sus clientes. La doctrina alemana, que ha estudiado ampliamente el tema, considera demandable en casación la violación de dichas normas, lo que les otorga un carácter sustancial.

En el caso de nuestro país, se puede afirmar que, a pesar de que sí existe un marco tuitivo del cliente bancario frente a los costos de los servicios financieros, éste sigue siendo mínimo e insuficiente, por lo que mi propuesta es en el sentido de realizar una sistematización de la transparencia en los costos de los servicios bancarios, contenida en un solo ordenamiento jurídico que contemple lo siguiente:

- Es importante que sea un ordenamiento que determine que es de orden público la protección al cliente bancario, toda vez que el Estado tiene la obligación de proporcionar a los consumidores un marco tuitivo que esté por encima de cualquier interés particular; en otras palabras, dado que la actividad bancaria es uno de los motores de la economía nacional, el Estado debe procurar que el sector bancario efectivamente preste servicios de calidad con la adecuada atención a su clientela.
- Derivado de lo anterior, y como refuerzo a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito, se debe establecer que el principal objetivo de la banca es la prestación del servicio de banca y crédito, y que en la consecución de

dicho objetivo, podrán trasladar a su clientela los costos que emanen de la realización de sus funciones.

- Que se establezcan los parámetros para calcular el costo que soportan los bancos comerciales, en relación con los riesgos a los que están expuestos, así como basados en la competencia del sector.
- Que contemple los supuestos por los cuales los bancos comerciales pueden trasladar al cliente el costo por la prestación de servicios financieros, así como la prohibición expresa de duplicar el cobro de los servicios.
- Que se establezcan disposiciones que contemplen la prohibición de prácticas discriminatorias entre bancos, y la de éstos para con su clientela.
- Que sea obligación de los bancos comerciales hacer del conocimiento de su clientela las operaciones que implican un costo para ellos, y cuál es el monto de los mismos. Dicha información debe ser clara, veraz, precisa, detallada y sin ambigüedades, de tal manera que no deje lugar a confusión por parte de la clientela, pero sobre todo debe ser accesible al público, lo que implica que se difunda por todos los medios al alcance del cliente, como son folletos, pizarrones, anuncios, páginas electrónicas, etc.
- Que se regule cuáles son las operaciones de los bancos comerciales que deben formalizarse a través de contratos y, de éstos, cuáles pueden ser de adhesión; asimismo, la forma en que deban hacerse del conocimiento de sus clientes y de las autoridades, para su aprobación y difusión respectiva, contemplando en todo momento que

los contratos de adhesión no deben ser inequitativos, abusivos o desproporcionales.

- Que se enumeren las cláusulas que se considerarán como abusivas hacia la clientela, tomando en consideración la relación banco-cliente, ya que no es posible dar un tratamiento igual a un cliente persona física sin actividad empresarial, que a una empresa cuya finalidad principal es la especulación comercial.
- Que se contemple que las instituciones de banca múltiple informen al Banco de México sobre el monto de las comisiones, intereses y demás cobros realizados a sus clientes, con el objetivo de que determine si son excesivos y si están apegados a la normatividad vigente y a la política monetaria nacional así como, en su caso, denunciar si existen prácticas monopólicas o desleales. Asimismo, se deberá informar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con el objetivo de que esté en posibilidades de cumplir con sus funciones de órgano de protección del cliente bancario.
- Que se establezca que toda operación que realicen los bancos comerciales con sus clientes deba estar documentada, lo que implica que en los casos en que no exista un contrato escrito en el que se hayan estipulado las comisiones, intereses, tarifas y demás cobros realizados a la clientela, los bancos deban expedir un comprobante en el que conste que se ha pagado una comisión por el uso de un servicio bancario. Además, que todo servicio adicional deba hacerse del conocimiento del

cliente bancario y contar con el consentimiento expreso del mismo para ser prestado.

- Que la función de las autoridades sea la de procurar el cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia de costos, cada una en la esfera competencial que les otorga la ley que las regula; por lo que, si cuentan con información financiera que pueda determinar los costos que soportan los bancos, que posiblemente sean trasladados al cliente, o datos que pudieran servir al cliente para tomar decisiones de ahorro e inversión, deberán publicarla de tal manera que asegure un conocimiento del público en general, y un fomento de la cultura financiera.
- Que se contemple la posibilidad de que la falta de información clara, veraz, precisa y detallada de los costos que implica la prestación de un servicio financiero, pueda ser impugnada por los clientes bancarios, a través de un procedimiento administrativo que lleve la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros sea la encargada de vigilar el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, por lo que se le deberá de investir con las más amplias facultades en la materia, incluyendo la facultad de sancionar y hacer efectivas dichas sanciones.

CAPÍTULO 5

INTERVENCIÓN DE LAS AUTORIDADES FINANCIERAS EN LA REGULACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA TRANSPARENCIA EN EL COSTO DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

El Estado, como rector de la política económica nacional, debe procurar condiciones de libre competencia en el mercado y la supervisión de dichas condiciones, que garanticen el desarrollo económico nacional. Para lograr lo anterior, el Estado cuenta con órganos encargados de la regulación y supervisión de los entes económicos que participan en los procesos de producción, como en este caso son las instituciones de banca múltiple, lo que se conoce como tutela indirecta al cliente bancario.

La protección al cliente que debe proporcionar el Estado a través de la tutela indirecta, se justifica porque el interés del cliente bancario no debe ser visto como un interés privado, sino como general, es decir, que afecta no sólo al cliente bancario que demanda los servicios financieros, sino a toda la colectividad.

Así, las autoridades encargadas de proporcionar esa tutela indirecta al cliente bancario, a través de la regulación y supervisión que realizan a las instituciones de banca múltiple, son en primer lugar la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, estando adscrita a la primera la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, como órgano desconcentrado.

En este Capítulo, se retoman ciertas consideraciones abordadas en el Capítulo anterior, sin embargo el objetivo del presente es analizar las funciones que las citadas autoridades tienen en materia de transparencia en el costo de los servicios financieros.

El análisis previsto para este Capítulo va encaminado a describir la intervención de cada una de las autoridades en la tutela del cliente bancario, para determinar cuál de ellas es o debería ser la encargada de vigilar y regular la transparencia en costos de servicios bancarios, o si lo deben ser todas en su conjunto como parte del Sistema Financiero Mexicano, y como encargadas de procurar el desarrollo económico nacional.

5.1. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la máxima autoridad dentro del Sistema Financiero Mexicano. Sus facultades están contenidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que establece en su artículo 31, fracción VII, que le corresponde: "Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito".

Las leyes del Sistema Financiero otorgan otras facultades a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el caso de las instituciones de banca múltiple, la Ley de Instituciones de Crédito la faculta para otorgar autorizaciones, emitir regulación de carácter general, interpretar para efectos administrativos, etc.

Los organismos de supervisión que dependen de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Las áreas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que ejercen funciones en materia financiera son: la Unidad de Banca y Ahorro, la Dirección General de Banca de Desarrollo y la Dirección General de Seguros y Valores.

En síntesis, las facultades de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, consisten en la coordinación de la política del sistema bancario del país, y de las entidades financieras no bancarias, es decir, propone las líneas para fortalecer el ahorro y la inversión; se encarga de la adecuación del marco institucional y legal del Sistema Financiero y, por último, vigila que las entidades financieras conduzcan sus actividades con sujeción a los objetivos estratégicos y prioritarios del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Sectorial.

Evidentemente que al ser la máxima autoridad reguladora y supervisora del sector bancario, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sí tiene injerencia en las cuestiones relacionadas con la transparencia en el costo de los servicios financieros, aunque no lo hace de una manera directa; la autoridad en comento ejerce un control en el costo de los servicios financieros al estar facultada para planear, coordinar, evaluar y vigilar al sector, para lo cual, actúa en conjunto con el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tal como se encuentra previsto en el artículo 5 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito.

5.2. El Banco de México

De conformidad con el artículo 28 constitucional, el Banco de México es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración; y en términos semejantes el artículo primero de la Ley del Banco de México señala lo siguiente:

"El banco central será persona de derecho público con carácter autónomo y se denominará Banco de México. En el ejercicio de sus funciones y en su administración se regirá por las disposiciones de esta Ley, reglamentaria de los párrafos sexto y séptimo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos."

El Banco de México regula el Sistema Financiero, sobre todo desde el punto de vista del sistema de pagos. El sistema de pagos involucra el dinero que circula, ya sea nacional o extranjero y también el dinero representado mediante instrumentos como dinero en efectivo, documentos o medios electrónicos.

La Ley del Banco de México prevé las facultades del mismo, entre las que se encuentran la regulación de la intermediación de los servicios financieros, la celebración de operaciones con instituciones financieras como banco de reserva y acreditante de última instancia, la expedición de normas, y la imposición de sanciones.

De conformidad con el artículo 2º de la Ley del Banco de México, éste tiene como facultad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tiene como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda.

Entre otras funciones, también se encuentran las de prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo, así como fungir como

asesor del Gobierno Federal en materia económica y, particularmente, financiera.

El marco jurídico existente en materia de transparencia de costos de servicios bancarios, otorga al Banco de México las más amplias facultades de regulación de los costos que soportan los clientes bancarios y de regulación en materia de transparencia de los mismos. Dichas facultades son:

- Determinar si los costos de los servicios financieros afectan la libre competencia.
- Regular la transparencia de los costos de los servicios bancarios cuando pueda afectar la política monetaria o el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.
- Regular las operaciones activas, pasivas y complementarias de las instituciones de crédito y los costos que representan las mismas, incluyendo comisiones y cuotas interbancarias.
- Imponer sanciones a las instituciones de crédito que incumplan con sus disposiciones en materia de costos de los servicios que prestan.
- Fijar los requisitos que deben contener los contratos que celebren las entidades financieras.
- Las Instituciones de Banca Múltiple deben informarle el monto de las comisiones, tarifas, intereses, y todos los precios de los servicios que prestan, para que los de a conocer al público a través de su página electrónica, lo cual implica que también tiene facultades de divulgación de costos de servicios bancarios.

El Banco de México es la autoridad encargada de la regulación en general de todo lo que tenga que ver con las

operaciones que realicen los bancos, porque tiene como facultad procurar el sano y equilibrado desarrollo del Sistema Financiero Mexicano, por ello, se justifica que también sea el órgano responsable de emitir la regulación correspondiente a los costos de los servicios bancarios, para que estén acordes a la política monetaria y al sistema de pagos del país.

En ese contexto, el Banco de México goza de las más amplias facultades para sancionar a los bancos que incumplan con sus disposiciones en materia de transparencia de costos de servicios financieros, sanciones que incluyen la posibilidad de que el Banco de México suspenda operaciones con las instituciones que infrinjan dichas disposiciones.

Resulta lógico que el Banco de México sea la autoridad encargada de la regulación de la transparencia en los costos de servicios financieros, ya que las disposiciones que emite tienen como objetivo la regulación monetaria, el sano desarrollo del Sistema Financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, y la protección de los intereses del público, de conformidad con el artículo 24 de la Ley del Banco de México.

Así, aunque el precio de los servicios financieros es fijado por las entidades financieras, tomando como punto de partida básicamente la competencia, el Banco de México no puede permitir que los precios sean tan excesivos o inestables que afecten la política monetaria.

Es por eso que el Banco de México ha sido uno de los principales críticos de las excesivas comisiones que son cobradas por los bancos comerciales. Sin embargo, el propio Banco de México ha manifestado su desacuerdo en que los precios de los servicios financieros sean fijos, por considerar

que lo que se debe impulsar es la competencia y no la excesiva regulación.

A pesar de que, como ha quedado asentado, el Banco de México es la autoridad que por excelencia debe regular la transparencia en el costo de los servicios prestados por las Instituciones de Banca Múltiple, la regulación que ha emitido al respecto ha sido tan escasa que no ha conseguido que el costo de los servicios financieros disminuya, ni siquiera que los bancos efectivamente compitan entre sí, toda vez que ni el marco jurídico, ni las condiciones económicas permiten que los bancos puedan realmente competir, lo que pone en tela de juicio la actuación del Banco Central en este tema, ya que por una parte denuncia el cobro excesivo de comisiones, pero por otro lado, no ejerce las funciones que le están conferidas para evitar el abuso de los bancos hacia los clientes.

5.3. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas, que tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, entre las que se encuentran las Instituciones de Banca Múltiple, 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. También tiene como finalidad, supervisar y regular a las personas físicas y morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al Sistema Financiero.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es una autoridad reguladora y supervisora dentro del Sistema Financiero Mexicano; su actividad reguladora la lleva a cabo a través de la *regulación prudencial y la emisión de disposiciones de carácter general*; y la actividad supervisora la realiza por medio de *la inspección y la vigilancia*.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores cuenta con las facultades que le otorgan las leyes relativas al Sistema Financiero, así como su propia Ley; entre otras, cuenta con facultades de aprobación de escrituras constitutivas o modificación de las mismas, imposición de sanciones administrativas, desahogo de consultas del Gobierno Federal, etc.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores interviene en la transparencia de costos de servicios financieros de la siguiente manera:

- Al hacer del conocimiento del público en general la información que las instituciones de banca múltiple le envían para su correcta vigilancia, entre la que destaca la administración financiera, que abarca sus costos, las pérdidas y ganancias de las instituciones, sus estados financieros, su balance general, capital social, nivel de capitalización, riesgos, etc.
- Al emitir regulación encaminada a precisar la información financiera que debe ser entregada por las entidades, los niveles de capitalización que deben conservar, la administración financiera, etc.

- Al revisar los contratos de adhesión que celebran las instituciones de banca múltiple con su clientela.

Entonces, aunque las facultades de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores estén encaminadas básicamente a la supervisión y regulación de las entidades financieras, indirectamente también tiene como finalidad la protección a los clientes de las mismas, ya que una correcta supervisión, debería ser la garantía de que las entidades financieras prestan servicios de calidad y, que por lo tanto, sus capital, sus riesgos, sus reservas, etc., están perfectamente controlados, lo que debe dar certeza al público de la solvencia de las instituciones con las que están contratando.

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

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un Organismo Público Descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros. Cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en la ley.

Con base en la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, la citada Comisión está facultada para:

- Atender y resolver consultas que presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, con las Instituciones Financieras.
- Actuar como árbitro en amigable composición y en estricto derecho.
- Proporcionar 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. Dependiendo de los resultados de un estudio socioeconómico, se podrá otorgar este servicio de manera gratuita.
- Proporcionar a los Usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre Instituciones Financieras y los Usuarios, así como propiciar un sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.
- Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, así como a las Instituciones Financieras, tales que permitan alcanzar el cumplimiento del objeto de la

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la Condusef, así como para buscar el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

- Fomentar la cultura financiera, difundiendo entre los usuarios el conocimiento de los productos y servicios que representan la oferta de las instituciones financieras.

En materia de transparencia de costos de servicios financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros debería ser la más importante autoridad, toda vez que al crearse su objetivo primordial es la protección y defensa al usuario de servicios financieros; sin embargo, desde su creación a través de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, su actuación en esta materia se ha visto limitada, y por lo mismo sólo ha quedado restringida a ser un promotor de la cultura financiera entre los mexicanos, sin ser una verdadera autoridad dentro del Sistema Financiero Mexicano.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros no tiene facultades de regulación, ni de supervisión, ni de ejecución de sus sanciones, las cuales suelen ser imperfectas al no preverse la forma de hacerlas efectivas, en ese sentido, sólo tiene facultades de interlocución entre entidades financieras y clientes, lo que merma el objetivo primordial para el que fue creada.

A través de diversos comunicados, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ha dado a conocer cuáles son sus funciones en materia de transparencia en costos de servicios bancarios, las cuales se resumen como sigue:

- Impulsar directa y a través de las instituciones bancarias, campañas de orientación para el mejor uso y aprovechamiento de productos financieros de carácter masivo;
- La publicación de comparativos y simuladores que muestren los costos y comportamiento de las comisiones y tarifas por producto o servicio;
- Impulsar que los contratos de adhesión y estados de cuenta sean cada vez más sencillos, entendibles y contengan claramente las tarifas y tasas aplicables;
- Promover que la publicidad y promoción de nuevos productos financieros sea veraz y transparente;
- Monitorear los índices de reclamación por institución y actuar en consecuencia.
- Dar seguimiento al cumplimiento de la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

De ahí que, aún con la entrada en vigor de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, sigue estando limitada en cuanto a sus atribuciones, sobre todo por lo que respecta a una verdadera autoridad frente a las Instituciones de Banca Múltiple, en defensa del cliente bancario, por lo que deberá ser revisada su naturaleza confiriéndole mayores atribuciones en beneficio de la parte más débil en las relaciones bancarias.

De todo lo anterior se concluye que, el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, son las autoridades que

deberían estar encargadas de la protección del cliente bancario a través de la transparencia en el costo de los servicios financieros, ya que la primera, a diferencia de la segunda, no tiene como finalidad primaria la protección del cliente bancario.

Así, el Banco de México, está facultado para tutelar de manera indirecta al cliente bancario, a través de regulación que emite, la cual en aras de lograr el objetivo principal de la transparencia en el costo de los servicios financieros, debería ser más eficiente, contemplando no sólo las características de las operaciones que realizan los bancos, sino también que dichas operaciones se presten con calidad, lo que debe implicar que los bancos cuenten con un sistema de calidad encaminado a reducir, sobre todo, los costos que son trasladados al cliente y, que a falta de dicho sistema, se pueda sancionar a los bancos.

Por su parte, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, debe ser la encargada de la tutela directa del cliente bancario, para lo cual se le debe investir de las más amplias facultades de decisión y de sanción.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ya tiene atribuciones en materia de transparencia de costos de servicios financieros, sin embargo, la falta de sistematización y congruencia de dichas disposiciones con otras del sector, hacen que la citada Comisión devenga inoperante, trayendo como consecuencia, además, que sea sólo un órgano de información para los usuarios de los servicios financieros, por lo que se le deben otorgar mayores facultades no sólo de divulgación de datos de

las entidades financieras, sino sobre todo aquellas que estén encaminadas a procurar una tutela efectiva del cliente bancario, que sea el verdadero ombudman del usuario de los servicios financieros, como en el caso de los consumidores en general lo es la Procuraduría Federal del Consumidor.

Así tenemos que, una tutela efectiva del cliente bancario, se debe dar en las dos vertientes, directa e indirecta, y como hemos estudiado, en ambas se deben realizar modificaciones que contemplen las necesidad de contar con un sistema de transparencia en los costos de los servicios financieros, que deberá estar formado por un marco normativo, autoridades que regulen y supervisen a los bancos comerciales en el cobro de comisiones, tarifas e intereses, autoridades encargadas de proteger de manera directa al cliente bancario, y sanciones que puedan hacerse efectivas en contra de los mismos.

La finalidad del Sistema sería, en principio, procurar que las Instituciones de Banca Múltiple proporcionen servicios de calidad, que por lo mismo, actúen en condiciones de competencia, y como consecuencia de todo ello los recursos que se utilicen en las operaciones bancarias, sean productivos en la economía nacional, es decir, simplemente que las instituciones de banca múltiple efectivamente realicen su función de intermediación y de servicio de banca y crédito.

CONCLUSIONES

Primera. La actividad bancaria se puede definir como el conjunto de operaciones o tareas en las que interviene una institución de crédito, que consisten esencialmente en la captación de recursos para su colocación (intermediación financiera), intermediación en los pagos, circulación de los medios de pago y, en general, todos aquellos servicios que sea necesario que preste una institución de banca múltiple, dada su función financiera y económica.

Segunda. Lo que determina la participación del Estado en la actividad bancaria es el interés público que está en juego, el cual consiste básicamente en que se trata de recursos del público y se colocan para satisfacer necesidades productivas, pero también porque sustenta la actividad económica nacional. De ahí la trascendencia de estudiar la actividad bancaria, desde el punto de vista de las utilidades que obtienen de sus clientes, toda vez que debe quedar claro que si las instituciones de crédito son importantes para la economía es porque intermedian en el crédito y en los pagos. En ese sentido, la protección al cliente que debe proporcionar el Estado a través de la tutela indirecta, se justifica porque el interés del cliente bancario no debe ser visto como un interés privado, sino como general, es decir, que afecta no sólo al cliente bancario que demanda los servicios financieros, sino a toda la colectividad.

Tercera. Si aceptamos, en principio, que el cliente bancario está en una situación de desigualdad frente a las Instituciones de Banca Múltiple, la principal manera de dirigir su comportamiento es proporcionándole información, por lo que la

competencia y la transparencia, son dos de los mejores elementos que posee un cliente, para su actuar frente al banco, toda vez que el cliente tiene la posibilidad de elegir; sin embargo, en el caso de México, aunque existiese una amplia competencia y una ilimitada transparencia, en general, el cliente no cuenta con los elementos suficientes que le permitan manejar los datos que se le ofrecen, de suerte que conozca los derechos que le conciernen y los medios que puede utilizar para defenderse.

Cuarta. El comportamiento del cliente bancario va a depender del tipo de relación que mantenga con el banco. En ese sentido, si un cliente utiliza servicios bancarios que no le generan costos, su comportamiento será lineal; en cambio, el proceder del cliente que tiene que pagar por la adquisición de un producto financiero o por la prestación de un servicio bancario, dependerá de la información con la que cuente, de tal manera que un cliente mejor informado no tendrá la misma conducta que un cliente que no conoce los alcances del producto o servicio que se le está proporcionando, de dicho comportamiento deben depender los mecanismos de defensa.

Quinta. La relación de la banca múltiple con su clientela, se manifiesta sólo de manera directa, es decir, a través de la contratación bancaria, en la que el gran desafío es que se encuentren los elementos que contribuyan a la justa composición de intereses, lo que se puede lograr utilizando y observando los mecanismos previstos por la tutela indirecta, para que los bancos puedan alcanzar armonía tanto con las autoridades como con sus clientes, y de esa manera inhibir las

distorsiones funcionales entre los bancos cuando entran en relación con sus clientes.

Sexta. La relación del banco con su clientela se hace patente cuando se proporciona toda la información necesaria para que el cliente evalúe la necesidad de la contratación o adquisición de determinado producto o servicio, sobre todo cuando éste implica un costo.

Séptima. La relación del banco con el cliente, debería traducirse en la búsqueda de aquél en ofrecer los mejores precios a sus clientes para entrar en competencia con otros bancos, pero esto sólo sucede cuando el cliente es capaz de discernir las diferentes opciones ofrecidas, por lo que la falta de una cultura financiera trae como consecuencia el aumento indiscriminado de precios.

Octava. De todos los mecanismos de protección al cliente bancario los que más interesan son aquellos que permiten neutralizar los desequilibrios y atender de modo suficiente los conflictos, siempre y cuando sea compatible con el ordenamiento jurídico. En ese sentido, la normatividad debe probar que el interés por el cliente no es un recurso dialéctico ni una actitud pretenciosa de la banca para adecuar su conducta a las nuevas tendencias del mercado, sino que debe contemplar mecanismos jurídicos de tutela desde una doble perspectiva –indirecta y directa- equilibrando los intereses entre las empresas bancarias y entre éstas y su clientela; de este modo, la tutela del cliente debe concebirse como un factor de armonización del mercado, sin que signifique necesariamente menoscabar a los bancos.

Novena. La finalidad de la actividad bancaria es la obtención de ganancias, puesto que no son instituciones benéficas o altruistas, sino un tipo de empresa con fines de lucro; en la consecución de dicho objetivo, los bancos comerciales buscan obtener los mayores rendimientos de los recursos que reciben, de tal manera que, aunque tienen que soportar costos por la captación de recursos de terceros, también tratan de trasladar los mismos de diferentes formas, para mermar los costos que ellos tienen que pagar.

Décima. No son sólo los factores estructurales los que determinan el costo de un producto o servicio bancarios, sino ante todo, la *calidad*, toda vez que una institución de banca múltiple que ofrece productos y servicios de *calidad*, puede ofrecerlos a un menor precio, es decir, abaten costos y aumentan sus ingresos mediante la ampliación de sus relaciones, el incremento de su productividad y la reducción de los errores.

Décima Primera. La venta de productos financieros y la prestación de servicios bancarios traen aparejados costos, tanto para la institución de crédito como para el cliente. En principio, el banco es el que soporta los costos, pero finalmente es el cliente el que debe pagar si compra un producto o utiliza un servicio, por lo que el banco debe buscar la mejor forma para abatir costos y ofrecer productos y servicios baratos a sus clientes; por ello es que el ofrecimiento de productos y servicios de calidad trae para los bancos mayores utilidades. Así, el precio que tiene que pagar un cliente por un producto o servicio bancario depende principalmente de los costos y la calidad en la prestación de los mismos.

Décima Segunda. El cobro de comisiones no debe ser visto como una situación anómala en el sistema bancario nacional, ya que se inscribe dentro del esquema de rentabilidad que cualquier empresa sigue, incluso en los mercados bancarios del mundo el cobro de comisiones es el medio de subsistencia de muchas instituciones, es decir, sólo mediante el cobro de comisiones las instituciones son rentables y pueden cubrir sus costos, aportar beneficios al balance de sus matrices y hacer más eficientes los procesos de liquidación de los servicios.

Décima Tercera. Factores como el volumen de operación, grado de bancarización, eficiencia del sistema de pagos, costo regulatorio, sistema legal, patrones de uso de la clientela, diversidad de productos disponibles, la debilidad del Estado de derecho, la eficiencia del sistema judicial, el volumen de operación, limitaciones sobre los activos financieros en que pueden intervenir las Instituciones de Banca Múltiple, la obligación de cumplir con el coeficiente de liquidez, y conservar un determinado nivel de capitalización, entre otros, determinan también el costo de los servicios bancarios.

Décima Cuarta. El cobro de comisiones es la consecuencia lógica de la prestación de un servicio, y por lo tanto su cobro es el sustento del negocio que tienen los bancos. En ese sentido, lo importante no es si son excesivas o justas, sino las condiciones de fondo que están provocando que las comisiones sean el sustento de la banca, sobre todo porque es el cliente quien finalmente es el que soporta el costo de los servicios bancarios.

Décima Quinta. El cobro de intereses y comisiones deriva del costo que implica para el banco prestar un determinado servicio, el problema es que no hay mecanismos que permitan medir qué tan justo es su monto; en principio se dice que es a través de la competencia, sin embargo, si bien nuestra economía es de libre mercado no se debe soslayar la protección del cliente, es decir, la existencia de un marco jurídico regulatorio que establezca parámetros para su cobro.

Décima Sexta. La finalidad de la competencia debe ser neutralizar las desigualdades estructurales entre la clientela y la banca, así como inhibir las distorsiones funcionales habidas entre los propios bancos en su relación con los clientes. Así, tutela del cliente, defensa de la competencia y armonización de los comportamientos concurrentes en la actividad bancaria son objetivos que pueden alcanzarse, utilizando o desarrollando mecanismos adecuados.

Décima Séptima. Es a través de la competencia como se puede reducir el cobro de comisiones, pero no es el único elemento que contribuye a la consecución de dicho objetivo, sino también a través de la mejora del servicio, la existencia de una cultura financiera que permita introducir fácilmente el tema de la bancarización, la estabilidad económica del país, su inserción plena en los flujos globales de financiamiento, comercio y ahorro, la solidez de las instituciones que operan en México, y una modernización permanente del marco regulatorio y de supervisión.

Décima Octava. Los bancos en México han olvidado su función de impulsores del desarrollo, ya que prestar y recuperar los préstamos es un negocio con más esfuerzo y riesgo que el

de simplemente cobrar por los servicios. Así, resulta preocupante que la banca en México no esté realizando su función como intermediaria en el crédito y como promotora del desarrollo económico nacional; en ese tenor, el problema no consiste en que las comisiones sean muy altas en relación con las que se cobran en otros países, sino que los bancos comerciales, principal columna del Sistema Financiero Mexicano, no están sustentando a la economía nacional, que las ganancias de los bancos no se quedan en el país, que los clientes bancarios mexicanos están manteniendo a las economías de otros países y no a la propia, y que a cambio sólo reciben servicios deficientes y de poca calidad, que además son caros.

Décima Novena. El análisis de la transparencia bancaria, a propósito de los costos, resulta de suma trascendencia ya que es uno de los principales postulados que se han establecido para la protección del cliente. Así, las normas de transparencia bancaria garantizan de una u otra forma, que el cliente bancario conozca las tarifas de comisiones y las condiciones en las que se cobran. No obstante lo anterior, la aplicación de las normas de transparencia bancaria al cliente resulta difícil en un medio en el que no existe la suficiente cultura financiera, y sobre todo la confianza en los bancos comerciales.

Vigésima. Aunque exista todo un marco normativo tendiente a la protección del cliente bancario es difícil que sea aplicado a aquél que no quiere que se le aplique, por ello, desde mi punto de vista, el primer paso debe ser el fomento del uso de los servicios financieros, otorgando confiabilidad al

público, lo cual evidentemente se logra con información transparente y veraz. De lo contrario, es muy difícil que el marco normativo de transparencia sea eficaz, ante el hecho de que los bancos comerciales no quieren otorgar créditos por el riesgo que implica su recuperación, y el público usuario no quiere dejar su dinero en una institución de crédito por desconfianza, lo cual acarrea costos, tanto para unos como para otros, y que terminan soportando aquellos que sí utilizan los servicios bancarios por necesidad. En ese sentido, la adecuada regulación de la transparencia bancaria permitiría también el acceso a una cultura financiera y, por lo tanto, a una mejora en la calidad de los servicios financieros, atención al cliente, mayor competitividad, lo cual traería como consecuencia una reducción gradual del monto de las comisiones e intereses en beneficio no sólo del cliente bancario, sino del banco mismo.

Vigésima Primera. Evidentemente existen normas de transparencia de costos de servicios financieros, pero las mismas se encuentran demasiado dispersas, lo que ocasiona una falta de sistematización y un marco normativo denso, el cual en lugar de dar seguridad al cliente bancario, proporciona pesadez regulatoria, sobre todo porque, en algunos casos, se regulan situaciones que ya estaban previstas. Por ello, se puede afirmar que a pesar de que sí existe un marco tuitivo del cliente bancario frente a los costos de los servicios financieros, éste sigue siendo mínimo e insuficiente.

Vigésima Segunda. Mi propuesta consiste en realizar una sistematización de la transparencia en los costos de los servicios bancarios, contenida en un solo ordenamiento

jurídico, que contemple normas que obliguen a la calidad en los servicios bancarios, el fomento de la cultura financiera como carga de los bancos comerciales, facultades más amplias en la materia a las autoridades financieras, que se detalle los conceptos por los cuales se generan costos repercutibles al cliente, el fomento a la competencia entre los bancos, y que todo lo dispuesto sea coherente con la normatividad que rige a las Instituciones de Banca Múltiple en México.

Vigésima Tercera. El Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, son las autoridades que deberían estar encargadas de la protección del cliente bancario a través de la transparencia en el costo de los servicios financieros, ya que la primera, a diferencia de la segunda, no tiene como finalidad primaria la protección del cliente bancario. Así, el Banco de México, está facultado para tutelar de manera indirecta al cliente bancario, a través de regulación que emite, la cual en aras de lograr el objetivo principal de la transparencia en el costo de los servicios financieros, debería ser más eficiente, contemplando no sólo las características de las operaciones que realizan los bancos, sino también que dichas operaciones se presten con calidad, lo que debe implicar que los bancos cuenten con un *sistema de calidad* encaminado a reducir sobre todo los costos que son trasladados al cliente, y que a falta de dicho sistema se pueda sancionar a los bancos. Por su parte, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, debe ser la encargada de la tutela directa del cliente bancario, para lo cual se le debe

invertir de las más amplias facultades de decisión y de sanción.

Vigésima Cuarta. Una tutela efectiva del cliente bancario, se debe dar en las dos vertientes, directa e indirecta, siendo necesario realizar modificaciones que contemplen las necesidad de contar con un *sistema de transparencia* en los costos de los servicios financieros, que deberá estar formado por un marco normativo, autoridades que regulen y supervisen a los bancos comerciales en el cobro de comisiones, tarifas e intereses, autoridades encargadas de proteger de manera directa al cliente bancario y sanciones que puedan hacerse efectivas en contra de los mismos. La finalidad del "sistema" sería, en principio, procurar que las instituciones de banca múltiple proporcionen servicios de calidad que, por lo mismo, actúen en condiciones de competencia y, como consecuencia de todo ello, los recursos que se utilicen en las operaciones bancarias, sean productivos en la economía nacional, es decir simplemente que, las instituciones de banca múltiple efectivamente realicen su función de intermediación y, de servicio de banca y crédito.

FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

1. ACOSTA ROMERO, Miguel. La Banca Múltiple. Editorial Porrúa. México, 1981.
2. ANDREU MARTÍ, Ma. Del Mar. La Protección del Cliente Bancario. Editorial Tecnos. España, 1998.
3. BARBIER, Eduardo Antonio. Contratación Bancaria. Tomo I. Consumidores y Usuarios. Segunda Edición. Editorial Astrea. Argentina, 2002.
4. BONFANTI, Mario A. Contratos Bancarios. Editorial Abeledo-Perrot. Argentina, 1993.
5. CASILDA BÉJAR, Ramón. Guía de la Banca y el Consumidor. Editorial Alianza de Madrid. España, 1989.
6. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil. Tomos I y II. Editorial Porrúa. México 2002.
7. DÍAZ RAMÍREZ, Enrique. Contratos Bancarios. Editorial Themis. Colombia, 1993.

8. GILBERTO VILLEGAS, Carlos. Operaciones Bancarias. Tomo I. Editorial Rubinzal-Culzoni. Argentina 1996.

9. GONZÁLEZ MÉNDEZ, Héctor E. Comportamiento de la Función de Costos de la Banca Múltiple y Alternativas sobre su Evolución. Serie de Documentos de Investigación del Banco de México No. 36. México, 1981.

10. GRAY, Janet L. y Tomás W. Harvey. El Valor de la Calidad en los Servicios Bancarios. Editorial Limusa. México, 1997.

11. LÓPEZ PASCUAL, Joaquín y Altina Sebastián González. Gestión Bancaria: Los Nuevos Retos en un Entorno Global. Editorial Mc Graw Hill. España, 1997.

12. MENDOZA MARTELL, Pablo E. y Eduardo Preciado Briceño. Lecciones de Derecho Bancario. Editorial Porrúa. México, 2003.

13. NIETO CAROL, Ubaldo. Aspectos Prácticos de la Contratación Bancaria. Cuadernos de Derecho y Comercio. Consejo General de los Colegios Oficiales de Corredores de Comercio. España, 1995.

14. PASHIGIAN, Peter B. Teoría de los Precios y Aplicaciones. Editorial Mc Graw Hill. España, 1996.

15. PAUSAN (pseudónimo). Eficiencia en Costos de los Bancos Comerciales Mexicanos: una aplicación No paramétrica DEA. Ensayo. CNBV. México, 1999.
16. PERDOMO MORENO, Abrahám. Elementos Básicos de Administración Financiera. Ediciones PEMA. México, 2001.
17. RAMÍREZ SOLANO, Ernesto. Moneda, Banca y Mercados Financieros. Editorial Pearson Educación. México, 2001.
18. RIVERO ALEMÁN, Santiago. Disciplina del Crédito Bancario y Protección del Consumidor. Editorial Arazandi. España 1995.
19. RODRIGUEZ, Alfredo C. Técnica y Organización Bancarias. Ediciones Macchi. Argentina, 1993.

FUENTES HEMEROGRÁFICAS:

- Diario Oficial de la Federación
- El Financiero
- El Economista
- El Universal
- Excélsior
- Reforma
- La Crónica

FUENTES LEGISLATIVAS

- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley del Banco de México.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado
- Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Circular 2019/95 de Banco de México
- Disposiciones de carácter general aplicables a la información financiera de las instituciones de crédito, de 30 de junio de 2003, modificadas el 27 de abril de 2005.
- Circular-Telefax 13/2004 de Banco de México.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- www.cnbv.gob.mx
- www.condusef.org.mx
- www.banxico.gob.mx
- www.banamex.com.mx
- www.bancomer.com.mx

TESIS Y ENCUADERNACIONES



MARTINEZ

Calidad y Precio



Mario Alberto Martínez Crespo

AMATISTA # 88
COL. ESTRELLA
MEXICO, D.F. C.P. 07810

TEL.: 55 77 61 42
CEL.: 04455 1173 5519

