



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

**“ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD
INFORMÁTICA Y LA PROTECCIÓN DE LOS
INTERESES DEL PÚBLICO USUARIO EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
DE BANCA ELECTRÓNICA”**

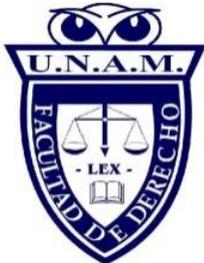
T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN DERECHO

P R E S E N T A:

AURELIA JARAMILLO CRUZ



ASESOR DE TESIS:

LIC. OSVALDO HERNÁNDEZ CERVANTES.

MÉXICO, D.F. NOVIEMBRE 2014



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

DR. ISIDRO AVILA MARTINEZ.
C. DIRECTOR GENERAL DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
P R E S E N T E.

La alumna: **AURELIA JARAMILLO CRUZ**, con número de cuenta: 098221860, realizó bajo la supervisión de este Seminario el trabajo titulado: **"ANALISIS DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMATICA Y LA PROTECCION DE LOS INTERESES DEL PUBLICO USUARIO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE BANCA ELECTRONICA "**, con la asesoría del LIC. OSVALDO HERNANDEZ CERVANTES, que presentará como tesis para obtener el título de Licenciada en Derecho.

El mencionado asesor nos comunica que el trabajo realizado por dicha alumna reúne los requisitos reglamentarios aplicables, para los efectos de su aprobación formal.

En vista de lo anterior, comunico a usted que el trabajo de referencia puede ser sometido a la consideración del H. Jurado que habrá de calificarlo.

Por sesión del día 3 de febrero de 1998 del Consejo de Directores de Seminario se acordó incluir en el oficio de aprobación de tesis la siguiente leyenda que se hace del conocimiento del sustentante:

"El interesado deberá iniciar el trámite para su titulación dentro de los seis meses siguientes (contados de día a día) a aquél en que le sea entregado el presente oficio, en el entendido de que transcurrido dicho lapso sin haberlo hecho, caducará la autorización que ahora se le concede para someter su tesis a examen profesional, misma autorización que no podrá otorgarse nuevamente sino en el caso de que el trabajo recepcional conserve su actualidad y siempre que oportuna iniciación del trámite para la celebración del examen haya sido impedida por circunstancia grave, todo lo cual calificará la Secretaría General de la Facultad".

Atentamente.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU".

Ciudad Universitaria, a 18 de Noviembre de 2014.

DR. ALBERTO FABIAN MONDRAGON PEDRERO.
DIRECTOR



c.c.p. Secretaría General de la Facultad de Derecho.
c.c.p. Archivo Seminario.
c.c.p. Alumna.
AFMP*/csv

AGRADEDECIMIENTOS.

A Dios que me dio la gracia de vivir, y darme la oportunidad de guiarme, confortarme, y formarme a través de las maravillosas personas que ha puesto en mi camino, gracias por estar siempre presente.

A mis padres que han estado presentes en mis logros y fracasos, gracias por ser incondicionales, por estar pendientes en todo momento, en mi salud, tristezas y alegrías, gracias por inculcarme valores, aconsejarme, por hacer todos esos sacrificios y ser impulsores de mi formación, por ser quienes son. Gracias, Sofonías Jaramillo Vargas y Agustina Cruz Bárcenas.

A mis hermanas por ser mis confidentes, consejeras y mi conciencia por compartir momentos buenos y malos, gracias por ser parte de mi vida. A ti Lety en especial por ser muy centrada y hacerme ver que no hay imposibles y a ti Elsita por ser mi cómplice.

A mi tío Luis Monroy que me apoyo desde mis inicios de formación en la abogacía, gracias por haber depositado en mí su confianza y paciencia, aunque ya no se encuentre entre nosotros quiero agradecerle por haberle conocido y aprendido al gran ser humano que usted fue.

A mi tía Imelda por su apoyo, y que a pesar de la distancia siempre está presente en mi corazón.

A mi abuelita Josefina que ha estado presente en mi vida y corazón.

A mis amigas de toda la vida Maricarmen Ramírez y Alma Moncada, por estos maravillosos dieciséis años, por esa gran amistad que me han brindado.

A Doribel Cortés, una gran amiga, gracias por ser tan incondicional, por tu apoyo y consejos.

A César Zarate, gracias por tu amistad.

*A mi maestro Lic. Osvaldo Hernández
Cervantes, por su apoyo y contribución en el
desarrollo de este trabajo.*

*A mi Universidad Nacional Autónoma de México a la
que le debo todo lo que soy y seré, por su grandes
enseñanzas, culturales, sociales, deportivas, que
dejaron marca durante mi estancia y seguiré
brindándonos a todo el pueblo Mexicano.*

*A mí querida Facultad de Derecho,
cuna de grandes abogados a la que
agradesco sus grandes enseñanzas en sus
aulas.*

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	I
INTRODUCCIÓN	VII
CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES	1
1.1. SISTEMA FINANCIERO.	1
1.2. SISTEMA BANCARIO.	3
1.2.1. TIPOS DE BANCA.	6
1.2.1.1. BANCA MÚLTIPLE.	6
1.2.1.2. BANCA DE DESARROLLO.	10
1.3. LOS SUJETOS DE LA ACTIVIDAD BANCARIA.	16
1.3.1. BANCO.	16
1.3.2. USUARIO.	18
1.3.3. SERVICIOS BANCARIOS.	21
1.3.4. OPERACIONES DE CRÉDITO.	21
1.3.5. OPERACIONES BANCARIAS.	24
1.3.5.1. OPERACIONES ACTIVAS.	26
1.3.5.2. OPERACIONES PASIVAS.	27
1.3.5.3. OPERACIONES NEUTRAS O DE SERVICIOS.	28
1.3.6. CONTRATO MERCANTIL.	30
1.3.7. CONTRATO DE ADHESIÓN BANCARIO.	32
1.3.7.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS CONTRATOS BANCARIOS.	37
1.3.7.2. ELEMENTOS DE LOS CONTRATOS BANCARIOS.	38

1.3.8. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.	39
--	----

CAPÍTULO II. AUTORIDADES BANCARIAS Y MARCO REGULATORIO DE LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.	45
--	-----------

2.1. BREVE RESEÑA DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.	45
2.2. SECTOR BANCARIO MEXICANO.	48
2.3. AUTORIDADES BANCARIAS.	49
2.3.1. SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.	50
2.3.2. BANCO DE MÉXICO.	55
2.3.3. COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.	59
2.3.4. INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.	63
2.3.5. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.	66
2.4. MARCO REGULATORIO DEL SECTOR BANCARIO.	74
2.4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.	74
2.4.2. LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.	75
2.4.3. LEGISLACION MERCANTIL.	79
2.4.3.1. CÓDIGO DE COMERCIO.	80
2.4.4. USOS Y PRÁCTICAS BANCARIAS Y MERCANTILES.	84
2.4.5. LEGISLACIÓN CIVIL FEDERAL.	85
2.4.6. LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.	86
2.4.7. CÓDIGO FISCAL FEDERAL.	87
2.4.8. LEY DEL BANCO DE MÉXICO.	87
2.4.9. LEY DE SISTEMAS DE PAGOS.	88
2.4.10. LEY DE TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.	90

2.4.11. LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.	90
2.4.12. LEY DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.	90
2.4.13. LEY ORGÁNICA DEL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS.	91
2.4.14. LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.	92
2.4.15. LAS CIRCULARES DEL BANCO DE MÉXICO Y DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.	92
CAPÍTULO III. BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.	96
3.1. ANTECEDENTES DE LA BANCA ELETRÓNICA.	96
3.2. CONCEPTO DE BANCA ELECTRÓNICA.	99
3.3. SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.	101
3.3.1 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES PUNTO DE VENTA.	102
3.3.2. BANCA POR TELÉFONO.	105
3.3.3. BANCA POR INTERNET.	107
3.3.4. BANCA MÓVIL.	110
3.4. SISTEMAS DE PAGOS.	112
3.4.1. SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS DE USO AMPLIO (SPEUA).	114
3.4.2. SITEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS INTERBANCARIOS (SPEI).	115
3.4.3. SISTEMA DE ATENCIÓN A CUENTAHABIENTES DE BANCO DE MÉXICO (SIAC).	117
3.4.4. SISTEMA DE COMPENSACIÓN (SICAM).	118
3.4.5. PAGOS CON TARJETAS DE CRÉDITO Y DE DÉBITO.	118
3.4.6. TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (TEF).	120

3.4.7. LA DOMICILIACIÓN BANCARIA.	120
3.4.8. L@ RED DE LA GENTE.	121
3.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.	122
3.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, OTORGADAS POR LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.	123
3.6.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR LA BANCA.	125
3.7. OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA.	139
3.7.1. INTEGRIDAD.	140
3.7.2. CONFIDENCIALIDAD.	141
3.7.3. DISPONIBILIDAD.	141
3.7.4. EVITAR EL RECHAZO.	141
3.7.5. AUTENTICACIÓN.	142
3.8. VULNERABILIDAD DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD.	142
3.8.1. INGENERÍA SOCIAL.	143
3.8.2. VIRUS.	148
3.8.3. HACKER Y CRACKER.	151
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS SOBRE LA PROTECCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.	155
4.1. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.	158
4.1.2. CALIDAD DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA BANCA ELECTRÓNICA MEXICANA.	165
4.1.3. ACEPTACIÓN DEL PÚBLICO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.	168
4.2. SUJETOS ENCARGADOS DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO.	169
4.2.1. ANÁLISIS DE LA PROTECCIÓN QUE BRINDA LA CONDUSEF A LOS USUARIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.	171

4.2.2. UNIDADES ESPECIALIZADAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE ATENCIÓN, CONSULTA Y RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS ¿REALMENTE CUMPLE CON SU FUNCIÓN?	175
4.3. RIESGOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y SUS USUARIOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.	179
4.3.1. RIESGO. SU CONCEPTO.	179
4.3.2. TIPOS DE RIESGOS EN MATERIA DE BANCA ELECTRÓNICA.	181
4.4. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.	190
4.4.1 CONCEPTO DE RESONSABILIDAD.	191
4.4.2. CLASES DE RESPONSABILIDAD.	195
4.4.3. RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA EN NUESTRA LEGISLACIÓN.	199
4.4.3.1. BREVE BOSQUEJO DE RESPONSABILIDAD PENAL.	210
4.4.3.2. BREVE BOSQUEJO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.	213
4.5. RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.	218
4.5.1. RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO.	218
4.5.2. TIPOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL.	221
4.5.3. ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL.	224
4.5.4. TEORÍA GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL.	229
4.5.4.1. TEORÍA SUBJETIVA.	229
4.5.4.2. TEORÍA OBJETIVA O DEL RIESGO CREADO.	231
4.5.5. NUEVAS TENDENCIAS SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL.	233
4.5.6. RESPONSABILIDAD CIVIL, DERIVADA DEL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO, EN RAZÓN DE SUS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.	236

4.5.6.1. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN LA LEGISLACIÓN CIVIL FEDERAL Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.	236
4.5.6.2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA Y LA OBLIGACIÓN DE LOS BANCOS DE ADOPTAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PARA LA REALIZACIÓN DE SUS OPERACIONES.	240
4.5.6.3. DISPOSICIONES GENERALES (CIRCULARES) APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.	246
4.5.6.4. CRITERIOS EMITIDOS POR PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN EN MATERIA DE BANCA ELECTRÓNICA Y RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.	248
4.6. NECESIDAD DE LA INCORPORACIÓN LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.	252
CONCLUSIONES.	XI
PROPUETA. PROYECTO DE REFORMAS Y ADICIONES A LOS ORDENAMIENTOS FINANCIEROS PARA REGULAR LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.	XX
ANEXO.	XXXVII
ABREVIATURA Y SIGLAS.	L
FUENTES	LIII

INTRODUCCIÓN.

Con el fenómeno económico de la globalización, donde se ha transformado la manera de hacer el comercio, el sistema financiero no podía quedarse atrás. Éste ha adoptado las innovaciones tecnológicas para prestar sus servicios a los usuarios, creándose con ello, la banca electrónica. A través de ésta las definiciones tradicionales en materia financiera se han modificado, creándose a la par, nuevas figuras para reglamentar su uso. Por lo que, tenemos que partir de la idea, que cualquier persona con una computadora, tiene a su alcance una sucursal virtual de su banco, por lo que se tiene que regular, no sólo las operaciones que se realizan a través de la misma, sino también los elementos y mecanismos que se utilizan para la prestación del servicio.

Unas de las nuevas figuras, para la prestación del servicio de banca electrónica, son las medidas de seguridad informática, las cuales tienen como principal objetivo mitigar las amenazas y vulnerabilidades de las operaciones y, así garantizar la seguridad de las mismas. Además de que con éstas, se pretende dar confiabilidad a los usuarios sobre la seguridad de su patrimonio y la integridad de sus datos. Podríamos decir que, éstas son la base para prevenir los riesgos en materia de banca electrónica, ya que si éstas no son idóneas se genera un riesgo en las operaciones efectuadas por los usuarios y como consecuencia en su patrimonio, lo cual podría devenir en un siniestro y, por ende, en un menoscabo para el usuario. De ahí, la importancia de las mismas, en su eficacia, actualización y calidad.

A pesar de la importancia de las medidas de seguridad informática, en nuestro país no existe un ordenamiento que las regule, y establezca el deber de los bancos de adoptar aquellas, para sean eficaces e idóneas para la prestación del servicio de banca electrónica para que exista más seguridad en las operaciones a través del servicio de banca electrónica.

Ahora bien, en la Ley de Instituciones de Crédito se establece la responsabilidad penal y administrativa en algunos casos derivados de las vulnerabilidades o violaciones a los sistemas informáticos y de la información del usuario, sin embargo no está regulado lo referente a los siniestros que deriven de la ineficacia de las mismas, en específico, lo que hace a la responsabilidad civil de las instituciones bancarias.

Es por lo anterior, que en la presente tesis se sostiene la hipótesis de la necesidad de implementar a nivel legal la obligación de las instituciones financieras, ante sus usuarios, de adoptar las medidas de seguridad eficaces e idóneas que garanticen la seguridad de las operaciones de banca electrónica, así como el resguardo de su patrimonio y datos personales y, a falta de ello, su obligación de reparar los daños que se generen por la ineficacia de las medidas de seguridad informática, ya sea que éstos se comentan por empleados de la propia institución o por terceras personas ajenas a la relación contractual.

Lo anterior con base en las nuevas tendencias en materia de responsabilidad civil, las cuales sostienen que aquella persona que preste servicios, que en sí mismos se consideran riesgosos, a través de medios informáticos, debe responder por los daños causados a sus usuarios.

La presente tesis se encuentra dividida en cuatro capítulos y un proyecto final de reformas y adiciones a ciertos ordenamientos legales para regular el servicio de banca electrónica; tendientes a implementar el deber de las instituciones bancarias a adoptar las medidas de seguridad eficaces e idóneas para la prestación de dicho servicio, y en caso de ser omisas, la obligación de responder por los daños y perjuicios ocasionados a sus usuarios.

En el primer capítulo se abordarán los conceptos generales de la banca; iniciaremos con el estudio del Sistema Financiero, de ahí seguiremos con el Sector Bancario, proseguiremos con los sujetos de la actividad bancaria, para dar paso a los servicios bancarios, y dentro de ellos expondremos a las operaciones bancarias. Asimismo, anotaremos lo referente a la figura del contrato mercantil, para de ahí partir con el contrato de adhesión bancario y finalizar con la exposición del contrato de prestación de servicios banca electrónica.

El segundo capítulo está destinado al estudio de las autoridades bancarias y al marco regulatorio de las instituciones de crédito, éste lo iniciaremos con una breve reseña del Sistema Financiero Mexicano, proseguiremos con el estudio del Sector Bancario Mexicano y sus autoridades, finalizaremos el capítulo con el marco legal que lo regula.

La Banca Electrónica en México, es el título del tercer capítulo de la presente tesis, en él expondremos en primer lugar, los antecedentes de la Banca Electrónica, de ahí nos adentraremos a su concepto, posteriormente estudiaremos los servicios de banca electrónica y derivado de ello, los sistemas de pagos. Una vez planteado lo anterior, podremos señalar las ventajas y desventajas de la banca electrónica. Con ello, se analizarán las implicaciones de las nuevas figuras que deben considerarse para nuestro marco legal respecto este servicio, por lo cual nos adentraremos al estudio de los medios de seguridad informática instaurados por la Banca Mexicana, su objetivo y sus vulnerabilidades.

Estudiando lo referente a los beneficios y desventajas de la banca electrónica, así como a las vulnerabilidades derivadas de las medidas de seguridad informática, iniciaremos con el análisis de la protección al público usuario de la banca electrónica en nuestro país, tema central del cuarto capítulo.

Para poder señalar si los usuarios del servicio de banca electrónica se encuentran protegidos, en primer lugar, debemos analizar la calidad del servicio, en específico el de las medidas de seguridad informática.

Posteriormente abordaremos los sujetos encargados de la protección de los usuarios en dicho servicio, por lo que, no podemos pasar por alto, los medios de defensa que existen en México, para resolver las inconformidades en los servicios de banca electrónica, uno de ellos, es sin duda, la CONDUSEF, quien conoce y emite resoluciones sobre las reclamaciones en esa materia, el segundo medio se puede hacer a través de las unidades especializadas de las instituciones de crédito, y donde los usuarios pueden interponer, de igual manera, reclamaciones, aclaraciones y consultas; en este punto, analizaremos si estos medios de protección son eficaces y si realmente protegen los intereses de los usuarios, estableciendo los parámetros en los cuales sustentamos nuestro criterio.

Ahora bien, los usuarios, son los más afectados con los siniestros causados con el uso del servicio de banca electrónica la banca electrónica, lo cierto es que también las instituciones bancarias se exponen a ciertos riesgos, por lo que continuaremos con los riesgos (violaciones a los sistemas, virus, robo de identidad) que asumen las instituciones bancarias y sus usuarios en el uso de la banca electrónica.

Derivado de los riesgos, estudiaremos la responsabilidad de este servicio, por lo que haremos un breve bosquejo de la responsabilidad penal y administrativa, para adentrarnos a la responsabilidad civil y a los criterios emitidos por el Poder Judicial de la Federación; finalizaremos con la necesidad de la incorporación de la responsabilidad civil para las instituciones bancarias derivada del servicio de banca electrónica.

CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES

El cambio constante que se produce en la sociedad, ha obligado a los sectores que la integran, a adoptar, crear o en su caso modificar diversas figuras sociales y jurídicas, ejemplo de ello lo tenemos con los avances tecnológicos; los cuales son signos inequívocos de ese cambio. Ya que por medio de la tecnología, actualmente, se pueden realizar diversos actos jurídicos, principalmente de carácter mercantil, incluidos dentro de éstos los de banca electrónica, la cual constituye el eje central de esta tesis. Para adentrarnos a su estudio iniciaremos por abordar algunos de los conceptos legales básicos para el Derecho Bancario.

1.1 SISTEMA FINANCIERO.

Para conceptualizar al sistema financiero, iniciaremos con el concepto gramatical de cada uno de sus componentes.

El Diccionario de la Real Academia Española, define al sistema como: “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí”.¹

La palabra financiero deriva del término *francés “finances”*, que significa Hacienda Pública.² El Diccionario de la Real Academia Española lo define como: “Pertenciente o relativo a la Hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantiles”.³

¹ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Espasa Calpe, 22ª Edición, Tomo II, España, 2001, Pp. 2073-2074.

² DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Porrúa, 6ª Edición, Tomo I, México, 2010, P. 3.

³ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Espasa Calpe, 22ª Edición, Tomo I, España, 2001, Pp. 160.

Desde el punto de vista doctrinal, el Jurista Enrique Tostado Farías, define al Sistema Financiero, como: “El conjunto de regulaciones, normas, instrumentos, personas e instituciones que operan y que constituyen el mercado de dinero y el mercado de capitales de un país”.⁴ Conforme a este concepto, el sistema financiero es un todo integral, es una interrelación entre prestadores del servicio, autoridades y regulación.

También puede conceptualizarse como: “el conjunto de organismos e instituciones que captan, administran y canalizan la inversión y el ahorro en el marco legal que corresponde al territorio nacional (...) Algunos autores detallan sus actividades y lo definen como aquél que agrupa diversas instituciones, organismos interrelacionados que se caracterizan por realizar una o varias actividades tendientes a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional e internacional”.⁵

El Banco de México señala que el sistema financiero desempeña un papel central en el funcionamiento y desarrollo de la economía. Su principal función es intermediar entre quienes tienen y quienes necesitan dinero. Se integra por diversos intermediarios y mercados financieros, a través de los cuales, una variedad de instrumentos movilizan el ahorro hacia sus usos más productivos. Para que este sistema pueda elevar el crecimiento económico y sostenido de la población es necesario que sea estable, eficiente, competitivo e innovador.⁶

En su integración existen varios sectores, los cuales dependerán de la legislación y economía de cada país, de manera general se identifican cinco sectores: el bancario, el bursátil, asegurador y afianzador, de organizaciones y actividades auxiliares del crédito, y del ahorro para el retiro.

⁴ TOSTADO FARIAS, Enrique, Terminología financiera, Gasca sicco, México, 2005, P. 190.

⁵ Información de www.amii.com.mx/AMAIL/Portal/cftges/contentmgr.cfm?fuelle=nav&docid=97

⁶ <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>

Podemos concluir que el Sistema Financiero es el conjunto de instituciones financieras y sus auxiliares, que captan, administran y canalizan tanto la inversión como el ahorro nacional e internacional; siendo parte del mismo las autoridades encargadas de supervisar su funcionamiento, así como la normatividad que regula lo referente a la materia, con el objetivo de constituir el mercado de dinero y de capitales de un país.

En presente tesis nos enfocaremos al sistema bancario, ya que por medio de éste se presta el servicio de banca electrónica.

1.2. SISTEMA BANCARIO.

El Sistema Bancario, también conocido como banca, puede tener distintas connotaciones, ya que por un lado se puede identificar con el sector económico que se dedica a las actividades bancarias, o bien como un conjunto de bancos. De manera general tiene como principal función canalizar el ahorro hacia quienes invierten o producen, fortaleciendo con ello la economía de un país. A continuación abordaremos algunos de sus conceptos.

El Diccionario de la Real Academia Española aporta varios conceptos de banca, sin embargo, sólo tomaremos dos de éstos. La banca es el “Conjunto de entidades que tienen por objeto básico facilitar la financiación de las distintas actividades económicas”.⁷ También la podemos identificar como el “Conjunto de bancos y banqueros”.⁸

⁷ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo I, Op. Cit., P. 280.

⁸ Ídem.

Arcelia Quintana Adriano, identifica a la banca en sentido amplio y en sentido estricto. En sentido amplio es el “sector económico dedicado a la intermediación financiera”.⁹ En sentido estricto “la banca es el conjunto de bancos”.¹⁰

Para Marco Cuevas González, la banca es: “la actividad desarrollada por los bancos tendiente a la compra y venta de dinero”.¹¹ Para Víctor Castrillón y Luna, la banca es “el ejercicio profesional y empresarial por cuenta propia, y por cuenta de otros, de negocios de dinero y títulos de crédito”.¹²

De Viti-De Marco, citado por Rogelio Guzmán en su obra de Derecho Bancario y operaciones de crédito, establece las diferencias entre la banca, propiamente dicha y el instituto de crédito; afirma que la función esencial de la banca no es otra que compensar y pagar, de aquí que la considere órganos para pagos, en tanto que a los institutos de crédito les compete encontrar capitales disponibles para ser invertidos productivamente en la industria y en la agricultura, por lo que se consideran a esos institutos como órganos de inversiones.¹³ Por lo tanto, para este autor la banca no realiza operaciones de inversión, sino sólo la utilizan los usuarios para realizar pagos, situación que no ocurre así en nuestra legislación.

⁹ Diccionario de Administración y Finanzas, Océano-centrum, Barcelona, 2004, P. 46.

¹⁰ QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia, Derechos de los usuarios de la banca, Cámara de Diputados LVIII Legislatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2ª Edición, México, 2001, P.3.

¹¹ CUEVAS GONZÁLEZ, Marco I., El lenguaje de los bancos, PAC, Tomo II, México, 2004, P. 37.

¹² CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor M., Contratos mercantiles, Porrúa, 2ª Edición, México, 2003, P.89.

¹³ Cfr. en GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio, Derecho bancario y operaciones de crédito, Porrúa, 2ª Edición, México, 2012, P. 97.

El jurista italiano Folco, afirma que la función fundamental de la banca no se limita a conceder crédito después de haberlo recibido, sino sobre todo lo transforma, al igual que la industria transforma la materia prima en productos.¹⁴

El autor Moisés Gómez Granillo se refiere a la banca como un servicio de bancos.¹⁵

Desde el punto de vista legal, la Ley de Instituciones de Crédito, en el artículo 2, segundo párrafo, señala que se considera como *servicio de banca y crédito*, el citado artículo establece:

“Artículo 2.-

...

Para efectos de lo dispuesto en la presente Ley, se considera servicio de banca y crédito 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”...

Conforme al artículo citado, los bancos captan depósitos, realizan préstamos y créditos al público y colocan los recursos obtenidos en el mercado nacional entre el público que necesita créditos y financiamientos (personas físicas, empresas o el Estado).

¹⁴ Cfr. en Autor citado en Ídem.

¹⁵ GÓMEZ GRANILLO, Moisés, Teoría económica, Esfinge, 11ª Edición, México, 1994, P.171.

La captación de recursos conlleva la existencia de pasivos para la institución y su obligación de realizar la devolución del capital principal al ahorrador, así como los accesorios financieros de los recursos captados (fundamentalmente intereses).

La colocación de recursos, es decir la canalización de los recursos hacia el público que los necesita, genera activos para el intermediario, esto es, créditos a su favor, aunque ello debe hacerse de forma tal que los riesgos inherentes a la actividad no pongan en peligro el negocio bancario y los intereses del público.

La definición legal de servicio de banca y crédito es tautológica, pues sólo reconoce como tal, cuando éste se realiza por instituciones de crédito.

Se concluye que la banca es el conjunto de instituciones de crédito que prestan un servicio de crédito y financiamiento al público.

1.2.1. TIPOS DE BANCA.

El artículo 2, de la Ley de Instituciones de Crédito, establece que las instituciones de crédito se dividen en instituciones de: banca múltiple y banca de desarrollo.

1.2.1.1. BANCA MÚLTIPLE.

Para definir a la banca múltiple de forma sencilla y común, la identificaremos con la “banca comercial”, ejemplos de ésta, son: El Banco Nacional de México S.A, (Banamex) y BBVA-Bancomer S.A.

El Doctor Dávalos Mejía, señala que en el texto de la Ley de Instituciones de Crédito, el concepto de banca múltiple está fuertemente ligado al concepto de sociedad anónima, pues la primera sólo puede constituirse legalmente bajo este último tipo de sociedad.¹⁶

De lo anterior concluimos que toda sociedad de banca múltiple será necesariamente una sociedad anónima.

El Doctor Acosta Romero, apunta que “en México, la banca universal o múltiple puede ser definida como una sociedad anónima que el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le ha otorgado concesión para dedicarse al ejercicio habitual y profesional de banca y crédito en los ramos de depósito, ahorro, financiero, hipotecario, fiduciario y servicios conexos”.¹⁷

Hay que destacar que, conforme a la reforma a la Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 01 de febrero de 2008, se estableció, en el artículo 8 de dicho ordenamiento, como requisito indispensable para que la banca múltiple pueda organizarse y operar, la existencia de la autorización del Gobierno Federal, la cual se otorgará de manera discrecional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previo acuerdo de su Junta de Gobierno y de la opinión favorable del Banco de México. Por su naturaleza, estas autorizaciones serán intransmisibles.

¹⁶ Autor citado en GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio, Op. Cit., P. 98.

¹⁷ Autor citado en *Ibidem.*, P. 99.

De manera general, se afirma que la banca múltiple “es aquella que presta a sus clientes una amplia gama de servicios bancarios: recibe depósitos, realiza operaciones de crédito hipotecario o refaccionario, práctica operaciones de fidecomiso, emite bonos bancarios, promueve la organización y transformación de toda clase de empresas o sociedades mercantiles, etc”.¹⁸

Como se vislumbra, la banca múltiple está integrada por todos los bancos comerciales constituidos en sociedades anónimas de capital fijo, que han sido autorizadas por el gobierno federal a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con el objeto de realizar actividades inherentes al servicio de banca y crédito en operaciones activas, pasivas y de servicio y que se rigen por la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Conforme a lo expuesto, desde mi personal punto de vista, la banca múltiple es aquella sociedad anónima de capital fijo, que se rige por la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley General de Sociedades Mercantiles, que es creada con previa autorización del Gobierno Federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y que tiene como principal objeto la prestación de servicios de banca y crédito.

¹⁸ RUIZ TORRES, Humberto Enrique, Derecho bancario, Oxford University Press, México, 2003. P. 43.

Las condiciones que debe reunir la banca múltiple para obtener su autorización, organizarse y operar como instituciones, se encuentran sujetas a los requisitos establecidos en el artículo 9 de la Ley de Instituciones de Crédito; el cual establece que tendrán dicha autorización, las sociedades anónimas de capital fijo que estén constituidas conforme a Ley General de Sociedades Mercantiles y cumplan con los requisitos indicados por la primera ley en referencia, conforme a la cual, las peculiaridades de estas instituciones son:

a) Requisitos de constitución.

- Deberá establecerse el objeto de la prestación del servicio de banca y crédito, en los términos de la presente Ley;
- La duración de la sociedad será indefinida;
- Deberán contar con el capital social y el capital mínimo que corresponda conforme a lo previsto en la Ley;
- Su domicilio social estará en el territorio nacional;
- Debe contar con estatutos sociales;
- El instrumento público en el que consten deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio sin que sea preciso mandamiento judicial.

b) Legislación Aplicable.

Las instituciones de banca múltiple rigen su actuación por lo prescrito en la Ley de Instituciones de Crédito, y por la Ley de Banco de México.

c) Administración.

Su administración está encomendada al Consejo de Administración y a un director general en sus respectivas esferas de competencia. Su consejo de administración se integra con mínimo cinco consejeros y con un máximo de quince.

d) Integración del capital.

El capital social de estas instituciones, de acuerdo al artículo 11, de la Ley de Instituciones de Crédito, se integra de la siguiente manera:

- Parte ordinaria.- Integrada por acciones de la serie "O"; y
- Parte adicional.- En su caso el capital social adicional estará 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.

e) Disolución y liquidación.

La disolución y la liquidación, de las instituciones de banca múltiple, se regirán por lo dispuesto a la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

1.2.1.2. BANCA DE DESARROLLO.

El concepto de banca de desarrollo, ha sido abordado en el Derecho Bancario, desde tres puntos de vista: el doctrinario, el legal y el proporcionado por la autoridad administrativa.

Desde el punto de vista legal, el artículo 30 de la Ley de Instituciones de Crédito, establece:

“Artículo 30.- Las instituciones de banca de desarrollo son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, en los términos de sus correspondientes leyes orgánicas y de esta Ley”...

En sentido doctrinario, el catedrático Gil Valdivia, quien es citado por Humberto Enrique Ruiz Torres, señala que la banca de desarrollo “es un intermediario financiero y tiene por objeto optimizar la asignación de recursos financieros y técnicos para el apoyo de áreas o sectores de la economía que el Estado considera estratégicos o prioritarios en el proceso de desarrollo integral del país”.¹⁹

Para Fernando Hegewisch Díaz Infante, las instituciones de banca de desarrollo, son “aquellas personas morales de derecho público, con características propias, que tienen por objeto la realización de actividades de intermediación financiera, especiales y preferentes, para atender actividades prioritarias de la economía nacional”.²⁰

Por su parte, el ilustre jurista Humberto Enrique Ruiz Torres, anota respecto de esta institución que: “La Secretaria de Hacienda y Crédito Público determina que la banca de desarrollo es un instrumento fundamental del Estado para apoyar el desarrollo integral del país con sectores, regiones y actividades prioritarias. A través de este instrumento se estimula con equidad y eficiencia el desarrollo económico de la Nación”.²¹

¹⁹ Autor citado en *Ibídem.*, P. 57.

²⁰ HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Derecho financiero mexicano. Instituciones del sistema financiero mexicano, Porrúa, 3ª Edición, México, 2004, P. 189.

²¹ RUIZ TORRES, Humberto Enrique, *Op. Cit.*, P. 57.

Siguiendo la línea temática del último autor citado, éste al conceptualizar a la banca de desarrollo, señala que éstas “son instituciones financieras cuyo propósito fundamental es promover y fomentar el desarrollo económico en sectores y regiones con escasez de recursos, así como apoyar programas y actividades prioritarias de alto riesgo, con largos periodos de maduración o que requieren de montos importantes de inversión inicial”.²²

Conforme a las anteriores definiciones, desde mi personal punto de vista, la banca de desarrollo es un intermediario financiero, cuyo objeto es recabar y asignar recursos financieros, con el fin de apoyar las áreas o a los sectores de la economía que el Estado considera estratégicos o prioritarios para el desarrollo del país.

Carlos Zorrilla de la Garza,²³ quien es citado por el jurista Manuel Alejandro Vázquez Flores, en su obra Manual de Derecho bancario, establece que existen ciertos elementos que deben tomarse en consideración para identificar a la Banca de Desarrollo; éstos son signos distintivos de estas instituciones, considerando como tales, a los siguientes:

“1.En primer término se trata de intermediarios financieros no sólo de inversionistas, ya que participan en la movilización del ahorro a través del mercado, esto es, tienen operaciones bancarias activas y pasivas.

²² Ídem.

²³ Cfr. en VÁZQUEZ FLORES, Manuel Alejandro, Manual de derecho bancario, Antología, sin Edición, sin lugar de impresión, sin fecha de publicación, Pp.156 y 157.

2. Otro aspecto característico de la banca de desarrollo es que se trata de intermediarios financieros especializados que se distinguen de la banca comercial por el plazo de los créditos que otorgan y por criterios que utilizan en la evaluación de proyectos, tratando de valorar fundamentalmente las características objetivas del proyecto más que subjetivas del usuario, esto es, tratando de atender más a la rentabilidad económica o a la importancia social del proyecto que al otorgamiento de garantías para asegurar el pago de los créditos.

3. Es también relevante señalar que los servicios financieros de la banca de desarrollo pueden comprender además del otorgamiento de préstamos a mediano y largo plazo, la inversión temporal en acciones de las empresas, la garantía de préstamos por parte de terceros y la colocación de emisiones de bonos.

4. La banca de desarrollo funge también con frecuencia como agente financiero dentro y fuera del país, sirviendo de catalizador de la inversión.

5. Otro aspecto distintivo de la banca de desarrollo es que participa en actividades de promoción como: sugerir mejoras a los proyectos que se someten a su consideración; ayudar a encontrar socios técnicos y empresariales, realizar estudios de viabilidad para proyectos específicos; generar, financiar e iniciar nuevos proyectos que eventualmente se traspasen a otros inversionistas.

Pero quizá la más relevante de las características de la banca de desarrollo, señala Zorrilla, es que concede algunos créditos con tasas de interés preferenciales respecto a los niveles del mercado, como un instrumento para canalizar inversiones hacia determinados sectores o actividades prioritarias o trascendentes para el desarrollo del país”.²⁴

La banca de desarrollo debe reunir ciertos requisitos para su organización, autorización y constitución.

a) Requisitos de constitución.

La institución de banca de desarrollo se crea en base a sus leyes orgánicas y en el reglamento sobre la institución que expida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

b) Legislación Aplicable.

La Banca de Desarrollo se rige por su respectiva ley orgánica y de manera subsidiaria, por el marco legal de aquélla. Al respecto, el segundo párrafo, del artículo 30, de la Ley de Instituciones de Crédito, establece el marco legal de dichas instituciones, consagrándose además, en el tercer párrafo del citado artículo, el objeto de la banca de desarrollo, párrafos que a la letra establecen:

“Artículo 30.-

...

²⁴ Ídem.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público expedirá el reglamento orgánico de cada institución, en el que establecerá las bases conforme a las cuales se regirá su organización y el funcionamiento de sus órganos.

Las instituciones de banca de desarrollo tienen como objeto fundamental facilitar el acceso al crédito y los servicios financieros a personas físicas y morales, así como proporcionarles asistencia técnica y capacitación en términos de sus respectivas leyes orgánicas, con el fin de impulsar el desarrollo económico. En el desarrollo de sus funciones las instituciones referidas deberán procurar la sustentabilidad de la institución, mediante la canalización eficiente, prudente y transparente de recursos y la suficiencia de las garantías que se sustituyan a su favor, sin que resulten excesivas. Las instituciones de banca de desarrollo podrán realizar funciones de banca social, conforme a lo que se determine en sus respectivas leyes orgánicas”.

c) Administración.

El artículo 40, de la Ley de Instituciones de Crédito, establece que la administración de las instituciones de banca de desarrollo estará encomendada a un consejo directivo y a un director general.

d) Integración de Capital.

De acuerdo con el artículo 32, de la Ley de Instituciones de Crédito, el capital social estará presentado por títulos de crédito que se regirán por las disposiciones aplicables de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Estos títulos se denominan certificados de aportación patrimonial, deberán ser dominativos y se dividirán en dos series: la serie “A, representa en todo tiempo el sesenta y seis por ciento del capital de la sociedad y sólo podrá ser suscrita por el Gobierno Federal; y la serie “B”, que representará el treinta y cuatro por ciento restante.

1.3. LOS SUJETOS DE LA ACTIVIDAD BANCARIA.

En el Sistema Bancario Mexicano existen dos sujetos derivados de la actividad bancaria: a) los bancos, y b) los usuarios de la banca. Éstos son los entes principales de la actividad y del servicio de banca.

1.3.1. BANCO.

La palabra banco deriva del vocablo *abucus*, que era ‘el mueble que utilizaban los *numularii argentarii*, en Roma, para realizar su actividad’.²⁵

Duconge, manifiesta que la palabra banco deriva de “la mesa en que los mercaderes mostraban sus mercancías a los compradores”,²⁶ pero haciendo un cambio semántico de la palabra al idioma Italiano, se le da otro significado basado en “el banco en que se sentaban los comerciantes y cambistas en la plaza pública, o la mesa en que contaban su dinero”.²⁷

Estas connotaciones de la palabra banco se utilizan para destacar la actividad realizada por los cambistas y comerciantes, pues era el instrumento donde realizaban su operación comercial y contaban su dinero.

En el Derecho alemán y el Derecho anglosajón, la palabra banco (*bank*), es: ‘conjunto o montón de cosas, amontonar, enunciaba la acumulación del capital, en dinero o en existencias’.²⁸

Apuntado el origen de la palabra banco, proseguiremos con la exposición de algunos conceptos que se han creado para este vocablo.

²⁵ Cfr. en GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio, Op. Cit., P. 10 y 11.

²⁶ Autor citado en Ídem.

²⁷ Ídem.

²⁸ Ídem.

El Diccionario de Administración y Finanzas, define al banco como: “Establecimiento de origen privado o público que, debidamente autorizado por la ley, admite dinero en forma de depósito para, en unión de recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y, en general, todo tipo de operaciones bancarias. Existen distintas clasificaciones que atiende al origen, especialidad, ámbito geográfico del banco, etc”.²⁹ Entonces, el banco es una empresa o sociedad autorizada por la ley para captar dinero, conceder créditos y realizar las operaciones bancarias establecidas en ley.

Desde el punto de vista económico, los bancos son “establecimientos que se encargan de concentrar y regular las operaciones de crédito y esta definición se amplió haciendo referencia al aspecto jurídico de estas entidades: considerándose sociedades anónimas que se dedican a realizar las múltiples operaciones comerciales a que puedan dar lugar el dinero y los títulos que lo representan considerados como mercancía”.³⁰

Desde el punto de vista legal, de manera específica la Ley de Instituciones de Crédito no define la palabra banco, sin embargo en su artículo 105, hace referencia a este vocablo en los siguientes términos:

“Artículo 105.- Las palabras banco, crédito, ahorro, fiduciario u otras que expresen ideas semejantes en cualquier idioma, por las que pueda inferirse el ejercicio de la banca y del crédito, no podrán ser usadas en el nombre de personas morales y establecimientos distintos de las instituciones de crédito.

²⁹ Diccionario de administración y finanzas, Océano-centrum, Barcelona, 2004, P. 46.

³⁰ CHULIÁ VICENT, Eduardo y otro., Aspectos jurídicos de los contratos atípicos, José María Bosch editor, Tomo IV, Barcelona, 1999, P. 13.

Se exceptúan de la aplicación de lo dispuesto en el párrafo anterior, a los integrantes del Sistema Bancario Mexicano; a los bancos y entidades financieras del exterior, así como a las sociedades señaladas en los artículos 7; 88 y 89 de esta Ley; a las que prevea la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado "B" del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a las asociaciones de instituciones de crédito u otras personas que sean autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”.

En base al artículo anterior, se considera al banco como una institución de crédito. De esta manera, el banco es un ente público o privado, es una sociedad anónima que tiene por objeto recibir fondos del público en forma de depósito, préstamos, cesión de activos financieros y operaciones que lleven aparejada la obligación de su restitución.

1.3.2. USUARIO.

El Diccionario de la Real Academia Española, define al usuario como aquella persona que “usa ordinariamente una cosa”.³¹ A su vez, define la palabra usar como: “Hacer servir una cosa para algo. Disfrutar uno alguna cosa, sea o no dueño de ella”.³²

La jurista Eréndira Salgado Ledesma, conceptúa al usuario como: “el sujeto situado en una relación jurídica que le posibilita el uso o disfrute de una prestación, un bien o un servicio público”.³³ Conforme a esta definición, el usuario es aquella persona que accede al uso del servicio público, en materia bancaria, sería la persona que utiliza el servicio de los bancos bajo la regulación del Estado, creándose una relación jurídica entre estos sujetos.

³¹Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo. II, Op. Cit., P. 2259.

³² Ídem.

³³ LEDESMA SALGADO, Eréndira, Defensa de usuarios y consumidores, Porrúa, México, 2007, P. 169.

En España, la connotación usuario y consumidor son utilizados de la misma manera. Es así como en la legislación española, en Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se conciben ambas figuras en un mismo sentido, identificándose como tales a “toda persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes lo produzcan, vendan, presten o distribuyan”.³⁴ Es importante destacar, que dentro de esta definición, quedan excluidos como consumidores o usuarios las personas que no sean los destinatarios finales de los bienes o servicios adquiridos, excluyéndose aquellos que adquieren servicios o bienes para fines empresariales.

En nuestra legislación nacional, la fracción I, del artículo 2, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece lo que se entiende por usuario, fracción que a la letra establece:

“Artículo 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

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

Conforme al precepto legal en cita, se limita la palabra usuario para designar a aquellas personas físicas y/o morales que tienen una relación contractual, que usan o tienen algún derecho frente a cualquier institución financiera. Destacando que los bancos se encuentran dentro de este tipo de instituciones.

³⁴ REYES LÓPEZ, José, Derecho de consumo, Tirant Lo Blanch, Valencia, 1999, P. 82.

Por su parte, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de manera expresa no hace alusión al término usuario, para referirse a éste utiliza la palabra cliente. Dicha ley identifica al cliente como el sujeto pasivo de la relación de consumo, posición que se deriva de la situación que tiene este sujeto frente a las instituciones financieras. Es así como en el artículo 3, fracción III, de ley en cita, se establece lo siguiente:

“Artículo 3.- Para los efectos de la presente ley, en singular o plural se entenderá por:

(...)

III. Cliente: a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición puestos a su disposición por cualquier Entidad (...).”

Derivado de lo antes anotado, podemos afirmar que nuestra legislación financiera no hace distinciones entre usuario y cliente. Tan es así que, “la noción cliente se utiliza para describir a uno de los sujetos de la relación financiera; particularmente en instituciones mercantiles”.³⁵ Y conforme a las leyes mencionadas, el usuario es la persona que celebra o contrata servicios bancarios. Por lo tanto, se concluye que el usuario o cliente es aquella persona que contrata, utiliza y recibe de una institución bancaria, créditos y préstamos, o bien realiza todo tipo de operaciones bancarias con el carácter de sujeto pasivo.

³⁵ REYES LÓPEZ, José, Op. Cit., P. 168.

1.3.3. SERVICIOS BANCARIOS.

Conforme a la legislación mexicana, los servicios bancarios comprenden todas aquellas operaciones establecidas en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y que le son permitidas realizar a las instituciones financieras, es decir sólo se refiere a las operaciones que desempeñan las instituciones bancarias.

Para visualizar con mayor claridad el tema, realizaremos un breve análisis de las operaciones, partiendo de lo general a lo particular, iniciaremos con la operación, para luego referirnos a las operaciones de crédito y a las operaciones bancarias y su clasificación.

1.3.4. OPERACIONES DE CRÉDITO.

Como hemos señalado, primero abordaremos a la operación y al crédito en sentido general, para proseguir con el estudio de las operaciones de crédito y terminar la exposición con las operaciones bancarias.

Desde el punto de vista gramatical, el Diccionario de la Real Academia Española define a la operación como la “negociación o contrato sobre valores o mercaderías”.³⁶

Por lo que hace al crédito, el diccionario en cita, lo define como: “cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar”.³⁷ También lo define como: “Reputación, fama, autoridad”.³⁸

³⁶ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Op. Cit., P. 1623.

³⁷ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo. I, Op. Cit., P. 688.

³⁸ Ídem.

Desde el punto de vista financiero, la operación es: la “ejecución de una cosa, negociación o contrato sobre valores o mercancías”.³⁹ En este mismo sentido, Armando Ibarra Hernández señala, en el Diccionario Bancario y Bursátil, de la editorial Porrúa, que la operación es el “negocio o contrato sobre valores o mercancías”.⁴⁰

El Diccionario de economía y finanzas, de la enciclopedia en línea eumed, define al crédito en sentido general y en sentido estricto. Para poder tener una visión más amplia del tema, citaremos de manera textual ambos sentidos, ya que éstos nos proporcionan elementos distintivos del crédito, de tal forma, tenemos que:

“En un sentido estricto crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; dicho en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro. En un sentido más general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de *creer*) crédito es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza”.⁴¹

³⁹ GRECO, Orlando, Diccionario de finanzas, Valleta ediciones, Buenos Aires, 2004, P. 232.

⁴⁰ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando, Diccionario bancario y bursátil, Porrúa, 2ª Edición, México, 2000, P.131.

⁴¹ <http://www.eumed.net/cursecon/dic/c14.htm>

De los anteriores significados, podemos concluir que, una operación de crédito es un *contrato* otorgado a una persona que tenga buena reputación o fama. Por lo que, compartimos el punto de vista del maestro Arturo Díaz Bravo, quien afirma que son mal llamadas operaciones de crédito, en lo técnico, se refiere a los contratos de crédito, por lo que en realidad son contratos de crédito regulados por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.⁴²

Por su parte, la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito establece en su artículo 1, párrafo segundo, que una operación de crédito es un acto de comercio.

El maestro Arturo Díaz Bravo, al citar a Paolo Greco, indica que en sentido estricto la operación de crédito es “la transferencia actual de la propiedad de una cosa del acreedor al deudor, quedando diferida la contrapartida, esto es, la prestación correlativa, por parte del deudor”.⁴³

En razón de esta última definición y tomando como referencia la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, se percibe que en toda apertura de crédito deben existir los elementos señalados por el autor en cita, ya que el acreditante pone a disposición del acreditado dinero, quedándose este último sujeto con la obligación de restituirlo.

⁴² DÍAZ BRAVO, Arturo, Operaciones de crédito. Serie grandes instituciones de derecho mercantil, IURE editores, Tomo III, México, 2004. Pp. 1 y 2.

⁴³ *Ibidem.*, P. 4.

El Jurista Arturo Díaz Bravo, refiere a la operación de crédito en base a lo expuesto por el ilustre jurista Messineo, quien considera que en sentido amplio, "se llaman operaciones de crédito aquellos contratos por efecto de los cuales, una parte concede a la otra la propiedad de una suma de dinero (o, en ciertas operaciones a largo término, de cosas fungibles, convertibles en dinero).- o ejecuta prestaciones, a favor de la contraparte, que indirectamente implican desembolso de dinero, por determinado tiempo con obligación de restitución (o, respectivamente, de reembolso) del equivalente (tantundem) a término diferido a cargo de otra parte, y siempre, contra compensación".⁴⁴

Dentro de este amplio concepto, se observa que el autor concibe a la operación de crédito como un contrato, en virtud del cual, se entrega un bien, pudiendo ser éste dinero, el cual debe ser devuelto en un determinado tiempo.

Se concluye que, la operación de crédito es todo acto de comercio, en virtud del cual, el acreditante otorga con plena confianza, una cierta transferencia de bienes, servicios o una cantidad de dinero al acreditado, obligándose éste a reembolsarlo en el tiempo establecido por el acreditante.

1.3.5. OPERACIONES BANCARIAS.

El jurista Luis Muñoz, considera a las operaciones bancarias como actos de comercio, carácter que deriva de su concepto, pero sobre todo de la función de la persona jurídica que los realiza, siendo ésta, el comerciante.⁴⁵

⁴⁴ *Ibidem.*, P. 5.

⁴⁵ MUÑOZ, Luís, Derecho bancario, Cárdenas Editor Distribuidor, México, 2001, P. 33.

La anterior definición coincide con la establecida en nuestra legislación, el Código de Comercio en su artículo 75, fracción XIV, reputa actos de comercio a las operaciones de los bancos.

Arturo Díaz Bravo, expone que el ejercicio profesional de la Banca en México requiere de la autorización de las autoridades. Asimismo, señala que las operaciones bancarias son contratos bancarios, pero aclara que no todos los contratos son crediticios, ya que hay servicios bancarios en los que no se encuentra el elemento de la confianza, la cual es propia del crédito.⁴⁶

Para el Doctor Miguel Acosta Romero, la actividad bancaria es un servicio público, el cual define como: 'una actividad técnica, encaminada a satisfacer necesidades colectivas, básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas, sujetas a un régimen de Derecho Público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad'.⁴⁷

Raúl Cervantes Ahumada, sostiene que se califican como operaciones bancarias, aquellas en donde interviene en su celebración por lo menos un banco. Teniendo este carácter, aquellas operaciones y servicios que la Ley de Instituciones de Crédito, les permite realizar de forma exclusiva, a las entidades bancarias.⁴⁸

Por ello, sostenemos que, la operación bancaria es aquél acto de una institución bancaria o intermediario financiero, que se realiza en forma masiva y con carácter profesional, que tiene como principales objetivos: captar recursos de la comunidad, otorgar créditos a través de operaciones crediticias, financieras y de inversión, y otorgar servicios a su clientela.

⁴⁶ DÍAZ BRAVO, Arturo, Op. Cit., Pp. 5 y 6.

⁴⁷ ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo derecho bancario, Porrúa, 9ª Edición, México, 2003, P.168.

⁴⁸ CERVANTES AHUMADA, Raúl, Títulos y operaciones de crédito, Porrúa, 17ª Edición, México, 2007, P.209.

En consecuencia, se denominan Operaciones Bancarias, a aquellas operaciones de crédito que realiza un banco de manera profesional y que se encuentran autorizadas en la ley de la materia, ya sea como operaciones activas, pasivas y/o neutras.

1.3.5.1. OPERACIONES ACTIVAS.

El Doctor De la Fuente Rodríguez, precisa que la operación activa “es un convenio que se establece bilateralmente entre un banco (acreedor), que se compromete otorgar un crédito o préstamo y un cliente (deudor), persona física o moral que lo recibe con base en la confianza y atributos de recuperación y solvencia que satisfaga las exigencias del acreedor, el cual recibirá a cambio, después de un plazo, la suma monetaria que otorgó más un interés”.⁴⁹

Por su parte, el maestro Arturo Díaz Bravo, sostiene que las operaciones, activas deben entenderse como: “todas aquellas en las que los bancos conceden crédito a sus clientes, sin olvidar que tal crédito puede operarse en cualquiera de tres formas: a) a través de entrega inmediata de dinero al acreditado; b) con la simple puesta de dinero a disposición del acreditado; c) mediante la puesta a disposición del acreditado de la firma del banco, conocida en la práctica bancaria como crédito de firma”.⁵⁰

El catedrático Rogelio Guzmán Holguín, expone que son operaciones activas: aquellas actividades donde los bancos intervienen en calidad de acreditantes, las cuales se encuentran reguladas del artículo 65 al artículo 76, de la Ley de Instituciones de Crédito.⁵¹

⁴⁹ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 438.

⁵⁰ DÍAZ BRAVO, Arturo, Op. Cit., Pp. 6 y 7.

⁵¹ Cfr. en GUZMÁN HOLGUÍN, Rogelio, Op. Cit., P. 155.

El artículo 46, de la Ley de Instituciones de Crédito, consagra algunas de las operaciones activas en las que las entidades bancarias son participes. Fernando Hegewisch Díaz Infante, enlista algunas operaciones activas, derivadas del artículo citado, entre las que se encuentran:

- ”A) Constituir depósitos en instituciones de crédito y entidades financieras del exterior;
- B) Efectuar descuentos y otorgar préstamos o créditos;
- C) Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente;
- D) Asumir obligaciones por cuenta de terceros, con base en créditos concedidos, a través del otorgamiento de aceptaciones, endoso aval de títulos de crédito, así como de la expedición de cartas de crédito;
- E) Operar con valores en los términos de las disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Mercado de Valores”.⁵²

En resumen, concluimos que las operaciones activas son las operaciones, por medio de las cuales se utilizan los fondos recolectados, con el propósito de generar ingresos y por las cuales el banco se convierte en el acreedor de sus clientes, ya que éste invierte los capitales recibidos a través de créditos, préstamos, etc.

1.3.5.2. OPERACIONES PASIVAS.

Arturo Díaz Bravo, sustenta que “son operaciones pasivas las que ubican a los bancos como acreditados, vale decir, en calidad de receptores de valores o de efectivo por parte de sus clientes o administradores”.⁵³

⁵² HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., P. 167.

⁵³ DÍAZ BRAVO, Arturo, Op. Cit., P. 7.

El Doctor De la Fuente, conceptualiza a la operación pasiva como: “el convenio bilateral que se establece entre un cliente (acreedor) y un banco (deudor), otorgando el primero, la propiedad del dinero y el segundo, la disponibilidad del mismo, obligándose a restituir el débito más el pago de los intereses al depositante”.⁵⁴

En este mismo sentido, Elvia Arcelia Quintana Adriano, las define como “todas aquellas operaciones que realiza un banco cuando recibe dinero de los clientes (usuarios). Se consideran como operaciones pasivas todas aquellas en las que el banco se allega de capitales provenientes de su clientela como depósitos bancarios de dinero: A la vista; retirables en días preestablecidos de ahorro, a plazo con previo aviso”.⁵⁵

En resumen, en las operaciones pasivas el banco se convierte en deudor del cliente, pues éste sólo capta, recibe o recolecta el dinero de sus clientes, efectuándose esto a través de depósitos bancarios.

1.3.5.3. OPERACIONES NEUTRAS O DE SERVICIOS.

El catedrático Arturo Díaz Bravo, manifiesta que estas operaciones ocupan un importante sector de la actividad bancaria y que se caracterizan por encontrarse en los contratos que únicamente prestan servicios, sin que en ellos haya otorgamiento de activo o pasivo de crédito.⁵⁶

⁵⁴ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 407.

⁵⁵ QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia, Op. Cit., P. 19.

⁵⁶ DÍAZ BRAVO, Arturo, Op. Cit., P. 8.

El Doctor De la Fuente, al respecto, señala que las operaciones neutras, “son operaciones a través de los convenios en donde se establece entre un cliente y un banco, la obligación de primero de cubrir una cantidad de dinero (comisión) y el del segundo de prestar determinados servicios”.⁵⁷

El artículo 46, de la Ley de Instituciones de Crédito, enlista las operaciones en general, entre ellas a las neutras, algunas de las que se mencionan con este carácter son: Prestar servicio de caja y tesorería relativo a título de crédito, por cuenta de las emisoras; prestar servicios de caja de seguridad, llevar la contabilidad y los libros de actas y de registro de sociedades y empresas; entre otras.

Estas operaciones también son conocidas como de servicio o de simple intermediación, como así las nombran los maestros Rogelio Guzmán Holguín y Arturo Díaz Bravo.

Por tanto, concluimos que las operaciones neutras son aquellas a través de las cuales las entidades bancarias prestan diversos servicios a los clientes, como los de: mandatos, caja de seguridad y pago de servicios.

Respecto de estas operaciones hay que destacar dos puntos esenciales, el primero de ellos es que, éstas se formalizan a través de los contratos bancarios y el segundo es que, al realizarlas, el banco no adquiere una posición deudora o acreedora.

⁵⁷ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 485.

1.3.6. CONTRATO MERCANTIL.

El artículo 1793, del Código Civil Federal, establece que los contratos son convenios que producen y transfieren derechos y obligaciones.

Para conceptualizar al contrato mercantil deben tomarse en cuenta las bases del Derecho Civil, toda vez que, no existe en nuestra legislación mercantil una regulación sistemática y específica sobre este tipo de contratos.

En materia mercantil es común que se utilicen varios términos para referirse al contrato mercantil, como así lo comenta el catedrático Erick Carvallo Yáñez, quien sostiene, en referencia al artículo 78, del Código de Comercio, que: “Debemos anotar, que la legislación mercantil, falta de técnica y lexicología jurídica se refiere en forma indistinta a convenciones, obligaciones, contratos u operaciones como si fueran sinónimos”.⁵⁸

Es así, como el Código de Comercio en su artículo 78, apunta sobre las convenciones mercantiles, lo siguiente:

“Artículo 78.- En las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados”.

De las ideas anteriores, precisamos que los contratos mercantiles “son los convenios que producen o transfieren obligaciones y derechos de naturaleza mercantil”;⁵⁹ como así lo expresa Ignacio Quevedo Coronado.

⁵⁸ CARVALLO YAÑEZ, Erick y otro, Formulario teórico-práctico de contratos mercantiles, Porrúa, 5^a Edición, México, 2007, P. 4.

⁵⁹ QUEVEDO CORONADO, Ignacio, Derecho mercantil, Pearson educación, 3^a Edición, México, 2008, P. 185.

Francisco Ponce Gómez y Rodolfo Ponce Castillo, señalan que el contrato, en materia mercantil es: “el acuerdo de voluntades entre uno o más comerciantes para crear y transferir derechos y obligaciones, que recaen sobre cosas mercantiles que se encuentran en el comercio”.⁶⁰

Aun cuando los contratos mercantiles siguen las bases del derecho civil, es importante señalar algunos criterios para distinguirlos.

Javier Arce Gargollo, expone estos criterios: 1. Los contratos mercantiles siempre habrá un fin de lucro o de provecho. 2. Los contratos mercantiles constituyen un acto de comercio, los cuales se rigen por el artículo 75 del Código de Comercio; 3. El Derecho Mercantil es el derecho de los actos en masa realizados por empresas (este criterio lo cita Rodríguez Rodríguez) y 4. Finalmente, señala en base a diversas doctrinas que, los contratos mercantiles son los que surgen de la relación que da lugar al ejercicio de una empresa o que están vinculadas a la actividad empresarial.⁶¹

Ahora bien, los contratos realizados por las instituciones de crédito tienen una mercantilidad, actualmente en el artículo 75 del Código de Comercio fracción XIV, considera como actos de comercio a las operaciones bancarias, por lo que deducimos que los actos que realizan dichas instituciones, denominadas operaciones pasivas, activas y de servicio, son en realidad contratos.

⁶⁰ PONCE GÓMEZ, Francisco y otro, Nociones de derecho mercantil, banca y comercio, 6^a Edición, México, 2005, P. 223.

⁶¹ ARCE GARGOLLO, Javier, Contratos mercantiles atípicos, Porrúa, 11^a Edición, México, 2005, Pp. 34 y 35.

Aun cuando, en los contratos celebrados entre los bancos y los usuarios del servicio financiero, no se les da a los sujetos contratantes la calidad de comerciantes, el acto en sí es de carácter mercantil. Toda vez que, la mercantilidad de un contrato depende de la existencia de un empresario o comerciante, así como que el objeto o cosa sea de naturaleza mercantil con un fin de lucro o especulación. Afirmamos que los actos que realizan los bancos son mercantiles, en virtud de que, al prestar el banco un servicio, recibe por este acto, por parte del usuario, una cantidad de dinero, teniendo así una comisión, produciéndose el fin de lucro propio de la mercantilidad.

1.3.7. CONTRATO DE ADHESIÓN BANCARIO.

Para definir al contrato de adhesión bancario es necesario conceptualizar al contrato bancario y al contrato de adhesión.

El contrato bancario, como menciona el maestro Xavier Ginebra Serrabou, “es aquel en que la entidad de crédito realiza las operaciones que el legislador permite (artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito)”.⁶² Esta definición engloba dos elementos importantes de los contratos: los sujetos y el objeto del mismo.

Conforme al autor en referencia, el contrato bancario es aquél que realiza el banco para realizar las operaciones que le confiere la Ley de Instituciones de Crédito.

La doctrina ha optado por dos tipos de conceptos de contrato bancario, siendo éstos, los siguientes:

⁶² GINEBRA SERRABOU, Xavier, Contratación bancaria y derechos de los usuarios, Cárdenas, Elasco editores, México, 2005, Pp. 3 y 4.

1. “El concepto subjetivo, que hace referencia al empresario que oferta la realización de estas operaciones a los particulares. Si se trata de una entidad de crédito, el contrato será bancario”.⁶³

2. “La doctrina subjetivista, esta sugiere “un concepto funcional u objetivo del contrato bancario, considerando como tal aquel que tiene causa de financiación/inversión”.⁶⁴

De acuerdo a la primera corriente, para identificar un contrato bancario es necesario conocer la calidad de los sujetos participantes, en este caso la banca. Por otra parte, en la corriente subjetivista, considera como contrato bancario a todo aquel que tenga por objeto todo servicio bancario establecido en la ley.

Existen autores que consideran al contrato u operación bancaria como un negocio jurídico, siguiendo la corriente Italiano-germánica, como es el caso del Doctor Luis Muñoz quien señala al respecto lo siguiente:

“Ahora bien, cuando se dice contratos bancarios, contratos *sui generis*, operaciones bancarias, etc.; no puede en verdad afirmarse que se emplea un lenguaje científico y por consiguiente preciso. He aquí porque se habla de contratación en masa y de operar en masa, acudiendo a estas expresiones para significar que los llamados contratos bancarios ofrecen aspectos diversos del contrato en sentido verdadero y propio, lo que pone de manifiesto que se trata de negocio jurídico con otras características. Los autores pues, en su mayoría no aciertan a emplear una semántica adecuada”.⁶⁵

⁶³ *Ibidem.*, P. 5.

⁶⁴ *Ibidem.*, P. 7.

⁶⁵ MUÑOZ, Luis, Op. Cit., Pp. 130 y 131.

De manera puntual, afirmamos que el autor considera correcto el término de negocio bancario.

Coincido con el punto de vista de Xavier Ginebra, al considerar al contrato bancario como aquél acto celebrado por una institución bancaria y un usuario, con el objeto de realizar la actividad bancaria o servicio bancario.

A continuación, enunciaremos el concepto de contrato de adhesión.

Armando Ibarra Hernández, establece que: el “Contrato de adhesión, para efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es 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”.⁶⁶

El jurista Ovalle Favela define al contrato de adhesión, como aquel “en el que hay un predominio exclusivo de una sola parte, la cual obra como una voluntad unilateral que dicta su ley a una colectividad indeterminada y espera la adhesión de quienes acepten someterse al contrato”.⁶⁷

⁶⁶ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando, Op. Cit., P. 49.

⁶⁷ OVALLE FAVELA, José, Derechos del consumidor, Cámara de Diputados LVII Legislatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2ª Edición, México, 2001, P. 47.

El maestro Víctor M. Castrillón y Luna, se funda en el artículo 85, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para dar su definición de contrato de adhesión, diciendo que éstos “son aquellos en los que las condiciones son fijadas unilateralmente por una de las partes, ya que la otra no interviene en su establecimiento”.⁶⁸

Ahora bien, cabe resaltar que el artículo 5, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, indica que las operaciones realizadas por las instituciones de crédito no competen a esa ley. Por lo establecido en este artículo, se deduce que tampoco a la Procuraduría Federal del Consumidor le compete verificar y aprobar los contratos de dichas operaciones. Es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a la que le compete revisar y aprobar los contratos celebrados por dichas instituciones.

Hay que destacar, que la citada ley define al contrato de adhesión en su artículo 85, basándonos en éste artículo, podemos decir que el contrato bancario, es un contrato de adhesión, ya que existe un contratante que pone sus condiciones y el otro se adhiere a esas condiciones. El que se adhiere tiene la opción de aceptar o de no aceptar las condiciones establecidas.

El catedrático Ovalle Favela, citado por Soyla H. León Tovar, menciona que “el uso de formatos es una razón fundada para considerar que se trata de un contrato de adhesión”.⁶⁹

⁶⁸ CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor M., Op. Cit., P. 73.

⁶⁹ Autor citado en LEÓN TOVAR, Soyla H., Contratos mercantiles, Oxford University Press, 3ª reimpresión, México, 2007, P. 107.

Respecto de la adhesión, la maestra Soyla H. León Tovar, expresa que “lo que califica de adhesión a un contrato es precisamente que se elaboró por una sola de las partes, que consten en formatos uniformes los términos y las condiciones conforme las partes quedarán obligadas aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato, como lo menciona el citado artículo 85”.⁷⁰

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 3, fracción V, define que un contrato de adhesión es:

“Artículo 3.-

...

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamiento;(...)”

Por lo tanto, se refuta contrato de adhesión bancaria, al contrato celebrado entre la institución de crédito y los usuarios de servicios financieros, en el que la institución bancaria estipula las condiciones que se obligan las partes, con el objeto de prestar un servicio de banca y crédito al usuario o cliente, adhiriéndose este último a las condiciones establecidas.

⁷⁰ Ibidem., P.108.

1.3.7.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS CONTRATOS BANCARIOS.

En base a la doctrina, podemos señalar que una de las principales características de los contratos bancarios, es que en éstos, por lo general, existe una mercantilidad. Así el maestro Xavier Ginebra, “indica que son mercantiles todos los contratos celebrados por empresas del ámbito de su tráfico profesional, su aplicación en particular a nuestro estudio supone considerar que los contratos bancarios son mercantiles”.⁷¹

Siguiendo las bases dogmáticas de los contratos, encontramos que los contratos bancarios son consensuales, pues no dependen de la entrega de la cosa para perfeccionarse, sino que basta con el consentimiento.

Por lo general, también se tratan de contratos de tracto sucesivo, pues en dichos contratos se establecen obligaciones para ambas partes, obligándose éstas, en un periodo determinado, a cumplir con las prestaciones.

Son contratos en su mayoría atípicos o innominados, porque carecen de regulación específica, por lo que se deben tomar en cuenta las figuras generales del derecho para que se puedan aplicar analógicamente.

En estos contratos se requiere además un elemento importante, la confianza, la cual es indispensable para ambas partes, institución bancaria y cliente.

⁷¹ LEÓN TOVAR, Soyla H., Op. Cit., Pp.16 y 17.

1.3.7.2. ELEMENTOS DE LOS CONTRATOS BANCARIOS.

En primer lugar se encuentran los elementos subjetivos, en estos contratos los sujetos son: la institución bancaria y el usuario o cliente.

En cuanto a los elementos objetivos, resulta difícil definirlos, porque existe una amplia gama de contratos que tienen un objetivo específico y van de acuerdo a las necesidades de la clientela.

Los elementos formales responden a la naturaleza contractual bancaria, pero anotaremos algunas que destaca el maestro Xavier Ginebra:

“El documento contractual deberá contener toda información referente a los derechos que correspondan contractualmente a las partes sobre la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados, el procedimiento de dicha modificación y los derechos del cliente cuando ésta se produzca; los derechos del cliente el documento contractual deberá contener lo referente a los derechos que correspondan contractualmente a las partes sobre la modificación del interés pactado o de las comisiones y gastos repercutibles aplicado, el procedimiento de dicha modificación y los derechos del cliente cuando ésta se produzca; los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación y los demás que deban incluirse de acuerdo con la normatividad específica en cada entidad de crédito”.⁷²

⁷² *Ibidem.*, Pp. 32 y 33.

1.3.8. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.

Por lo que respecta a este contrato no existe ninguna definición, ya que éste es innominado, pues no existe legislación que lo regule como tal, así que se debe tomar en cuenta las reglas generales de derecho para aplicarlas análogamente.

El artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito establece:

“Artículo 52.- Las Instituciones de Crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la presentación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;*
- II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y*
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.*

Cuando así lo acuerden con su clientela, las Instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquella pretenda, realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultara aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando esta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquellas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La Institución de Crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las Instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las Instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.

En los casos señalados en los cuarto párrafo anteriores, las Instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquier de las acciones que haya llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La Instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las Instituciones de Crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las transferencias de fondos en términos de su ley.

Las Instituciones de Crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la propia Institución.

El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicara transgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta ley”.

Conforme a este artículo, las instituciones de crédito están autorizadas a celebrar contratos para prestar sus servicios, mediante el uso de medios electrónicos. Si bien, este artículo no establece una definición de contrato de prestación de servicios de banca electrónica, nos da la pauta para formular una definición al respecto.

Así tenemos que, el contrato de prestación de servicios de banca electrónica es aquel acuerdo, por el cual una institución bancaria se obliga a prestar sus servicios profesionales permitiendo de manera impersonal a sus clientes acceder a sus servicios a través de los medios electrónicos, adhiriéndose el usuario a éste y obligándose a pagar las comisiones respectivas y tomar las medidas de seguridad necesarias para el acceso de éstos.

En el contrato de prestación de servicios de banca electrónica existe una variedad de servicios a los cuales los clientes pueden acceder, a través de diversos medios electrónicos (telefonía, internet, cajeros automáticos) por citar algunos, tenemos los siguientes:

- Consulta en línea de saldo y movimientos de cuentas de cheques.
- Exportación de la información de saldos y movimientos.
- Impresiones de saldos y movimientos seleccionados.
- Información al día de tasas de interés, cotización de metales y divisas.
- Consulta y compra-venta de títulos de fondos de inversión.
- Instrucciones al banco: aclaraciones, solicitudes de chequeras y correo electrónico.
- Consulta de bitácora histórica de operaciones realizadas en cada cuenta por cada usuario.
- Cambio de claves de acceso.
- Respaldo, depuración y restauración de información.
- Medio de enlace a los diferentes módulos: nomina, pagos, cobranza, tesorería, etcétera.

En dichos contratos el cliente se adhiere a todas y cada una de las cláusulas establecidas en él, anteriormente no se admitía la modificación de dichos contratos, sin embargo conforme a las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero del año 2014, correspondientes a la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, en dichos contratos se podrán suprimir aquellas cláusulas que sean abusivas, las cuales serán determinadas por la Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Los contratos de prestación de servicios de banca electrónica, deberán contener cláusulas mínimas por lo que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ha establecido reglas para esos efectos dentro de la circular única de las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, en el artículo 306 de dicha circular, la cual establece:

“Capítulo X

Del uso del servicio de Banca Electrónica

Sección Primera

De la contratación para el uso del servicio de Banca Electrónica

Artículo 306.- Las Instituciones podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público, a través de servicios de Banca Electrónica, debiendo sujetarse a lo establecido por las presentes disposiciones y siempre que:

I. En la contratación respectiva se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:

- a) Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos.*
- b) Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución respecto del uso del servicio de Banca Electrónica.*
- c) Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones, a través del servicio de Banca Electrónica.*

d) *Los límites de los montos individuales y agregados diarios, adicionales a los establecidos por las presentes disposiciones, específicos para el servicio de Banca Electrónica de que se trate, definidos por la Institución, en su caso.*

e) *Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación del servicio de Banca Electrónica, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de Identificación del Usuario y su Autenticación.*

f) *Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este capítulo.*

II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación, los términos y condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en cualquier momento.

III. Comuniquen a sus Usuarios los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica, así como que hagan de su conocimiento sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los clientes y de la Instituciones, pudiendo efectuarse, entre otros, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones a través de dicha Banca Electrónica”.

En esta circular, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores no señala, de manera clara y precisa, las cláusulas que debe contener un contrato de prestación de servicios de banca electrónica; sin embargo da los parámetros y las bases de los mismos.

CAPÍTULO II. AUTORIDADES BANCARIAS Y MARCO REGULATORIO DE LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO EN MÉXICO.

2.1. BREVE RESEÑA DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

Para el Doctor Jesús De la Fuente Rodríguez, el Sistema Financiero Mexicano es “el conjunto de autoridades que lo regulan y supervisan; entidades financieras que intervienen generando, captando, administrando, orientado 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”.⁷³

El Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se encarga del Sistema Financiero Mexicano. Es la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público el principal órgano encargado de realizar esta función, para ello, se apoya en varias Comisiones a las que les confiere el control, inspección y vigilancia del Sistema Financiero Nacional, siendo éstas las siguientes:

- a) Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV),⁷⁴ tiene a su cargo al sector de fondos y fideicomisos públicos; al subsistema bancario; al de ahorro y crédito popular; a los intermediarios financieros no bancarios; al sector bursátil y al de derivados.
- b) Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, tiene a su cargo al Subsistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

⁷³ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 89.

⁷⁴ Utilizaremos las siglas CNBV para Identificar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

- c) Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), es la encargada de las entidades de seguros y fianzas.⁷⁵

En esta misma temática, existen otros órganos que dependen de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como son: la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y el Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB).

En cuanto a la conformación del Sistema Financiero Mexicano, no existe uniformidad por parte de la doctrina, respecto de las entidades, o bien subsistemas -como así los nombra el ilustre jurista Miguel Acosta Romero-,⁷⁶ que lo integran.

Así por ejemplo, para el maestro Fernando Hegewisch Díaz Infante, el Sistema Financiero Mexicano se integra por ocho entidades financieras integradas por diversos sectores; mientras que para el Doctor Jesús De la Fuente Rodríguez, existen tan solo cinco entidades integrantes. Para Acosta Romero, este sistema abarca cinco subsistemas: 1.- El Bancario; 2.- El de Intermediarios Financieros no Bancarios; 3.- El de Intermediarios Bursátiles; 4.- El del ahorro para el retiro; y 5.- El de Sociedades que prestan sus servicios a las otras tres subespecies del Sistema Financiero Mexicano.⁷⁷

Para efecto de la presente tesis, seguiremos los lineamientos planteados por el Doctor De la Fuente,⁷⁸ ello a efecto de enfocarnos en el subsistema bancario. Así, tenemos que existen las siguientes entidades financieras o subsistemas integrantes del Sistema Financiero Mexicano:

⁷⁵ Información obtenida de la página electrónica:

<http://www.apartados.hacienda.gob.mx/casfim/documentos/organigrama/organigramapdf>

⁷⁶ Se recomienda al lector remitirse a la obra de ACOSTA ROMERO, Miguel, Op. Cit., Pp. 198 y 199.

⁷⁷ Cfr. en Ídem.

⁷⁸ Cfr. en DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., Pp. 91-99.

- a) Entidades Financieras del Sector Bancario. Se encuentra encabezado por el Banco de México, quien vigila, controla y supervisa a las siguientes instituciones: Instituciones de Banca Múltiple y Banca de Desarrollo, Fideicomisos Públicos del Gobierno Federal y los encomendados al Banco de México, Financiera Rural (Organismo Descentralizado) y Filiales de Instituciones Financieras del Exterior Organizadas como Bancos Múltiples o Sociedades Financieras de Objeto Limitado. Estas entidades se rigen por la Ley de Instituciones de Crédito.
- b) Entidades Financieras del Sector Bursátil. Integrado por las Casas de Bolsa, Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión, Sociedades Administradoras de Ahorro para el Retiro, Filiales de Instituciones Financieras del Exterior Organizadas como: Casa de Bolsa, Sociedades de Inversión o Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión, Instituciones de Crédito, Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión, Entidades Financieras Autorizadas como Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión; dichas entidades son regidas por la Ley del Mercado de Valores y por la Ley de Sociedades de Inversión.
- c) Entidades Financieras del Sector Asegurador y Afianzador. Integrados por Instituciones de Seguros, Intermediarios de Reaseguro, Instituciones de Fianzas, Sociedades Mutualistas de Seguros y Filiales de Instituciones Financieras del Exterior, Organizadas como Instituciones de Seguros o de Fianzas. Estas entidades se rigen por la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y Ley Federal de Instituciones de Finanzas.

- d) Entidades Financieras del Sector de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito. Integradas por Almacenes Generales de Depósito, Sociedades de Ahorro y Préstamo, Empresas de Factoraje Financiero, Arrendadoras Financieras, Uniones de Crédito, Casas de Cambio y Filiars de Instituciones Financiera del Exterior, Organizadas como Organizaciones Auxiliares del Crédito o Casas de Cambio. Estas entidades son regidas por la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- e) Entidades Financieras de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Integrado por Administradoras de Fondos (AFORES) y Sociedades de Inversión Especializadas para el manejo de fondos para el Retiro. Estas Entidades son regidas por la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

2.2. SECTOR BANCARIO MEXICANO.

El Doctor De la Fuente Rodríguez, define al Sector Bancario Mexicano, como: “el conjunto de autoridades que lo regulan y supervisan; entidades bancarias que intervienen, captando y colocando recursos del público; instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades; así como otras entidades que limitan sus actividades a información sobre operaciones activas o prestar servicios bancarios con residentes en el extranjero”.⁷⁹

El párrafo primero, del artículo 3, de la Ley de Instituciones de Crédito, establece la forma en que se integrara el Sistema Bancario Nacional, el numeral en cita, establece:

⁷⁹ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Análisis y jurisprudencia de la ley de instituciones de crédito. Exposición de motivos, disposiciones de la S.H.C.P., BANXICO, C.N.B.V. y A. B. M., Porrúa, 2ª Edición, México, 2003. P. 12.

“Artículo 3.- El Sistema Bancario Mexicano estará integrado por el Banco de México, las Instituciones de Banca Múltiple, las Instituciones de Banca de Desarrollo y los Fideicomisos Públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico que realicen actividades financieras, así como los organismos auto regulatorios bancarios”.

2.3. AUTORIDADES BANCARIAS.

Dentro del Sistema Financiero Mexicano existen autoridades bancarias, siendo éstas los organismos reguladores y controladores del sistema bancario mexicano.

Las funciones de las autoridades financieras consisten en: a) crear normas de funcionamiento de las entidades financieras, b) vigilar que estas normas se cumplan, c) cuidar su solvencia, y d) atender las posibles reclamaciones de sus clientes o socios.

La jurista Elvia Arcelia Quintana Adriano,⁸⁰ en su libro Derechos de los Usuarios de la Banca, enumera las siguientes autoridades bancarias en México:

- 1- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- 2- Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- 3- Comisión Nacional para la Defensa del Usuario de Servicios Financieros.
- 4- Instituto de Protección al Ahorro Bancario.
- 5- Banco de México.
- 6- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- 7- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el retiro.

⁸⁰ Cfr. en QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia, Op. Cit., P. 8.

En resumen las autoridades bancarias, son aquellas que vigilan, controlan y supervisan el servicio de las instituciones bancarias. A continuación daremos el panorama de dichas autoridades.

2.3.1. SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)⁸¹ es un órgano centralizado del ejecutivo federal. En lo referente al Sistema Financiero Mexicano tiene gran participación, ya que cuenta con diversas facultades en materia financiera.

Entre las facultades, en materia financiera, que le confiere la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, encontramos las establecidas en su artículo 31, fracciones VII y VIII. Conforme a éste la secretaría se encargará de planear, evaluar y vigilar todo lo que conforma el sistema bancario del país; además de ejercer las atribuciones que le confieren las leyes de seguros, fianzas, valores y de organizaciones, y actividades auxiliares de crédito.

Las facultades de la SHCP, en materia financiera, están determinadas en la legislación siguiente: Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (artículo 31), Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (artículo 6) y demás leyes del sistema financiero. Entre sus facultades, en esta materia, encontramos las siguientes:

- Le corresponde dar orientación sobre política financiera y crediticia a todos los intermediarios financieros.
- Expedir los reglamentos orgánicos de la banca de desarrollo, así como lineamientos de la banca múltiple en donde el gobierno tenga participación.

⁸¹ Identificaremos a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público con las siglas SHCP.

- Otorgar y revocar las autorizaciones para la constitución y funcionamiento de las instituciones bancarias, de seguros y las del mercado de valores.
- Planear las estrategias de crédito público, formula disposiciones para el manejo de la política bancaria, crediticia, financiera, monetaria, de deuda pública, así como de precios y tarifas de bienes y servicios; además establecer las disposiciones para las autoridades bancarias y para las de banca de desarrollo.⁸²

La Ley de Instituciones de Crédito, establece en sus artículos 7, 7 bis, 8, 45-B, 47, entre otros, algunas de las facultades que realiza la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Por otro lado, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuenta con Unidades Administrativas y Direcciones Generales. Éstas son dependientes de alguna de las siguientes autoridades: a) Secretario de Hacienda, b) Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, c) Subsecretaría de Ingresos, d) Subsecretaría de Egresos, e) Oficialía Mayor, f) Procuraduría Fiscal de la Federación, o g) Tesorería de la Federación.

Para el desarrollo de nuestro trabajo, adquieren especial trascendencia las Unidades que dependen de la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, puesto que de éstas depende la circulación de capitales e inversiones, generándose así el buen funcionamiento del Sistema Financiero Mexicano. A continuación haremos alusión a cada de una de ellas:⁸³

⁸² Cfr. en DE ALBA MONROY, José de Jesús Arturo, Marco legal normativo del sistema financiero mexicano, Ruiz, México, 2005, Pp. 462 y 463.

⁸³ Información obtenida de la página electrónica:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=08/03/2013&print=true

- a) Unidad de Planeación Económica de Hacienda Pública: Su objetivo es proponer los lineamientos de la política macroeconómica del Gobierno Federal a mediano y corto plazo e informar sobre: déficit económico, deuda pública y situación económica del país.
- b) Unidad de Crédito Público: Tiene como objetivo formular, proponer, instrumentar y evaluar las políticas, lineamientos y programas de captación de recursos en los mercados de dinero y de capitales, de acuerdo a las condiciones financieras del país y de los mercados internacionales, así como de las fuentes privadas internacionales de financiamiento, organismos internacionales y de créditos bilaterales, con el fin de atender las necesidades de financiamiento del Gobierno Federal, del Distrito Federal y de las Entidades Paraestatales.
- c) Unidades de Banca de Desarrollo: Su objetivo es apoyar a los distintos órganos del gobierno en el cumplimiento de sus facultades que les otorgan sus leyes orgánicas y contratos constitutivos; participando mediante políticas de regulación y evaluación de las asociaciones nacionales de crédito, fideicomisos públicos de fomento y demás entidades que integran el Sistema Financiero de Fomento que coordina la SHCP.
- d) Unidad de Banca, Valores y Ahorro: Su función es fungir como autoridad reguladora, coordinadora, supervisora y evaluadora en los aspectos normativos, corporativos y financieros de las instituciones de su competencia, de conformidad con el Reglamento Interior de la SHCP.
Regula y supervisa las siguientes actividades e instituciones: financiera, bancaria, crediticia, de valores y auxiliares del crédito. Incluidas dentro de éstas la sociedades financieras de objeto múltiple y de ahorro.

Se encarga de los asuntos referentes a la protección al ahorro bancario, crédito popular y protección y defensa de los usuarios de servicios financieros

Su principal objetivo es consolidar el sistema financiero del Gobierno Federal, con el propósito de conjuntar esfuerzos en el crecimiento de la economía nacional.

- e) Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social: Tiene como objetivo actuar como autoridad en el establecimiento de políticas, regulación y resolución de asuntos relacionados con la constitución, operación, fusión escisión y revocación de: a) las sociedades mutualistas de seguros, b) las reaseguradoras extranjeras, c) de las oficinas de representación de reaseguros extranjeros, d) de las instituciones de fianzas, e) de los consorcios de instituciones de seguros y fianzas, f) de las administradoras de fondos para el retiro y operadoras de la Base de Datos Nacionales SAR, g) de grupos financieros en los que conforme a la autorización otorgada por la SHCP, se determine que su sociedad controladora estará sujeta a la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Además ejercerá las atribuciones que le confiere las leyes y disposiciones en materia de pensiones y seguridad social.
- f) Unidad de Asuntos Internacionales y Hacienda: Tiene como finalidad obtener beneficios y brindar apoyos de interés para el país, a través de la política de hacienda pública de la SHCP en relación con el exterior.

Hay que hacer una mención especial sobre la Unidad de Inteligencia Financiera, la cual depende del Secretario de Hacienda y Crédito Público. Ésta fue creada mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de mayo del año 2004, con el propósito de coadyuvar en la prevención y combate a los delitos de Operaciones con recursos de procedencia ilícita y de terrorismo y su financiamiento. Su misión consiste en contribuir a impedir la realización de dichas operaciones, así como castigar a aquéllos que las realicen y así sustraer la mayor cantidad de los recursos involucrados a favor del Estado Mexicano.⁸⁴

La Unidad de Inteligencia Financiera es la instancia central nacional para: a) recibir reportes de operaciones financieras; b) Analizar las operaciones financieras y económicas u otra información relacionada y c) diseminar reportes de inteligencia y otros documentos útiles para detectar operaciones probablemente vinculadas con Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo. Tiene como principales tareas implementar y dar seguimiento a mecanismos de prevención y detección de actos, omisiones y operaciones que pudieran favorecer o ayudar para la comisión de los delitos de Operaciones con recursos de procedencia ilícita (artículo 400 bis del Código Penal Federal), terrorismo nacional y su financiamiento (artículo 139 del Código Penal Federal) y terrorismo internacional y su financiamiento (artículo 148 Bis del Código Penal Federal).⁸⁵

⁸⁴ Cfr. en Ídem.

⁸⁵ Ídem.

2.3.2. BANCO DE MÉXICO.

Para iniciar el estudio de este organismo, abordaremos su naturaleza jurídica. Éste se creó como una sociedad anónima de participación estatal mayoritaria. Posteriormente, a nivel constitucional, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 agosto de 1993, se reformó el artículo 28, Apartado B, Fracción XII Bis de la Constitución Política Mexicana, con lo que se le otorga la naturaleza jurídica de organismo autónomo, adquiriendo la facultad de manejarse por sí mismo en sus funciones y administración.

En este mismo sentido, el artículo 1, de La Ley del Banco de México, señala que el Banco de México es el banco central, con naturaleza jurídica de persona de derecho público con carácter autónomo.

El maestro Fernando Hegewish Díaz Infante, indica que: “El Banco de México encuentra su normatividad en su ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 23 de diciembre de 1993 y en su reglamento interior publicado en el Diario Oficial de la Federación del 30 de septiembre de 1994. Esta ley atribuye el carácter de persona de derecho público, con personalidad jurídica propia y patrimonio propio, siendo su función primordial procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda además de influir y controlar a las instituciones financieras del país para su actividad sea coincidente con la política económica general del Gobierno”.⁸⁶

Cabe mencionar que no sólo la ley y el reglamento en cita, establecen la finalidad y las funciones del Banco de México, ya que también la Ley de Instituciones de Crédito las fundamenta.

⁸⁶ HEGEWISH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., P. 57.

La Ley del Banco de México, en su artículo 2, establece las finalidades del Banco Central, numeral que establece:

“Artículo 2.- El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Serán también finalidades del banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos”.

En cuanto a las funciones del Banco de México, Fernando Hegewish Díaz Infante,⁸⁷ señala que éstas se encuentran determinadas en el artículo 3, de la Ley del Banco de México, las cuales se pueden resumir en:

- Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos.
- Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia.
- Prestar servicios de tesorería al gobierno federal y actuar como agente financiero del mismo.
- Fungir como asesor del gobierno federal en materia económica y particularmente, en materia financiera.
- Participar en el fondo monetario internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales, y
- Operar con los organismos señalados en la fracción V del artículo 3, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

⁸⁷ *Ibidem.*, Pp. 57 y 58.

Por lo que hace a las operaciones que realiza, el artículo 7,⁸⁸ de la Ley del Banco de México, establece que éste está facultado para:

- Operar con valores.
- Otorgar crédito al gobierno federal, a las instituciones de crédito y al IPAB.
- Constituir depósitos en instituciones de crédito depositarias de valores, del país o del extranjero.
- Adquirir valores emitidos por organismos financieros internacionales o personas morales del exterior.
- Emitir bonos de regulación monetaria.
- Recibir depósitos bancarios de dinero del gobierno federal, de entidades financieras del país y del exterior y de fideicomisos públicos de fomento económico.
- Obtener créditos de las personas de entidades financieras del exterior con propósitos de regulación cambiaria.
- Efectuar operaciones con divisas, oro y plata.
- Actuar como fiduciario cuando se lo asigne la ley.

Es importante destacar que el Banco de México sólo podrá realizar los actos expresamente previstos en la ley en cita, o bien en las leyes conexas. Otros actos y funciones inherentes al Banco de México, se encuentran establecidas en los artículos 48 y 81, de la Ley de Instituciones de Crédito.

⁸⁸ Para mayor información se recomienda al lector remitirse al artículo 7 de la Ley del Banco de México.

El artículo 48, de la Ley de Instituciones de Crédito, confiere al Banco de México la facultad de “expedir medidas apegadas a las disposiciones legales aplicables y a las directrices aplicables de política monetaria y crediticia que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en relación a las operaciones activas, pasivas y de servicios, con oro, plata y divisas que realicen las instituciones de crédito y la inversión obligatoria de su pasivo exigible”.⁸⁹ De igual forma, lo faculta para suspender las operaciones de las instituciones de crédito, en el supuesto que no canjeen los billetes o monedas metálicas cuando así lo indique la ley, además que está obligado a regular la operación monetaria y crediticia.

El artículo 81, de la Ley de Instituciones de Crédito, lo faculta para “expedir reglas de carácter general, oyendo la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las que se deberán ajustar las operaciones con valores que realicen las instituciones de crédito en cumplimiento de fideicomisos, mandatos, comisiones y contratos de administración, procurando el desarrollo ordenado del mercado de valores”.⁹⁰

En cuanto a la estructura del Banco de México, ésta se encuentra conformada de la siguiente manera: El ejercicio de sus funciones y de su administración están confiados a la Junta de Gobierno y a un Gobernador, tal como lo establece el artículo 38, de la Ley de Banco de México.

“La Junta de Gobierno es el órgano supremo de dicho banco, se integra por cinco miembros propietarios designados, por el Presidente de la Republica con aprobación del Senado, o en su caso por la Comisión Permanente”.⁹¹

⁸⁹ HEGEWISH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., P. 60.

⁹⁰ Ídem.

⁹¹ Ibídem., P. 57.

El Presidente de la República nombrará al Gobernador del Banco Central, quien presidirá a dicha Junta.

Conforme al numeral citado, la Comisión de Cambios, también forma parte del Banco de México. Ésta es un órgano técnico, se encuentra integrada por el Secretario de Hacienda y dos Subsecretarios, el Gobernador y dos miembros de la Junta de Gobierno del banco central.

El Reglamento Interior del Banco de México, regula la administración y contabilidad del banco central.

2.3.3. 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, por lo tanto, cuenta con autonomía técnica y facultades ejecutivas. Su objeto se encuentra establecido en el artículo 2, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, numeral que establece:

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

También dentro de su objetivo, encontramos la facultad de supervisar y regular las actividades que realizan las personas físicas y morales previstas en las leyes que regulan el sistema financiero.

La Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (LCNBV)⁹² señala que la Comisión cuenta con autonomía técnica y facultades ejecutivas que le permiten cumplir con eficacia su objetivo.

El Doctor De la Fuente Rodríguez, menciona que “cuando se habla de autonomía técnica, hay que referirse a la libertad de acción que de manera incuestionable la ley le confiere a la Comisión”.⁹³ Entendiendo por libertad de acción, la independencia que tiene la Comisión en la supervisión y regulación de las actividades que desempeña en el ámbito de sus facultades.⁹⁴

Por lo que hace a la facultad ejecutiva, el citado autor, señala que: “Las facultades de este organismo son ejecutivas en virtud de que no están sujetas a la aprobación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, lo cual le permite una capacidad de respuesta dinámica y oportuno, sobre situaciones que pueden tener consecuencias negativas en el desenvolvimiento y estabilidad del sistema financiero”.⁹⁵

En lo referente a las facultades que tiene la Comisión en estudio, el doctrinario Fernando Hegewish Díaz Infante,⁹⁶ señala que éstas se encuentran determinadas en el artículo 4 de la LCNBV, y dentro de éstas destacan las siguientes:

- Emitir, en el ámbito de su competencia, la regulación prudencial a que se sujetaran las entidades.
- Dictar las normas de registro de operaciones aplicables a las entidades.

⁹² Utilizaremos las siglas LCNBV para identificar a la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

⁹³ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 168 - 169

⁹⁴ Cfr. en *Ibidem.*, P. 169.

⁹⁵ *Ídem.*

⁹⁶ HEGEWISH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., Pp. 68-71.

- Realizar la supervisión de las entidades financieras; del fondo de protección para regular las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, así como de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.
- Fijar las reglas para la estimación de los activos y en su caso, de las obligaciones y responsabilidades de las entidades.
- Expedir las normas respecto a la información que deberán proporcionarles periódicamente las entidades.
- Emitir disposiciones de carácter general, que establezcan las características y requisitos que deberán cumplir los auditores y las entidades financieras en sus dictámenes.
- Fungir como órgano de consulta del gobierno federal en materia financiera.
- Procurar que las entidades financieras cumplan eficazmente con su servicio.
- Autorizar la constitución y operación de aquellas entidades que señalan las leyes y, en su caso, acordar la renovación de dichas autorizaciones, así como determinar el capital mínimo y los requerimientos de capitalización a los que deberán sujetarse las entidades conforme lo señalen las leyes;
- Autorizar a las personas físicas como apoderados de intermediarios del mercado de valores, para que celebren operaciones con el público.
- Determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión o remoción e inhabilitación a las autoridades que conforman el sistema financiero.

- Realizar, a solicitud de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y del Ministerio Público Federal, como coadyuvante de dichas dependencias, actividades de investigación en entidades financieras y demás personas sujetas a su supervisión, con propósitos de detección de información para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia ilícita, así como para la persecución de las conductas que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie, para la comisión del delito previsto en los artículos 139 y 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código.
- Ordenar la suspensión de operaciones de las entidades de acuerdo a lo dispuesto en esta ley.
- Intervenir administrativa o gerencialmente en las entidades con objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez.
- Investigar a las personas, tanto físicas como morales, que no siendo entidades del sector financiero realicen actividades de dicho sector, violando con ello a la ley.
- Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con funciones de supervisión y regulación similares a las de la Comisión.
- Conocer y resolver el recurso de revocación, que se interponga en contra de las sanciones aplicadas.
- Intervenir en los procedimientos de liquidación de las entidades en los términos de ley.

- Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, entidades y personas sujetas a su supervisión, y en su caso, coadyuva con el ministerio público respecto de los delitos previstos en las leyes relativas al sistema financiero.
- Autorizar y vigilar los sistemas de compensación, de información centralizada, calificación de valores y otros mecanismos tendientes a facilitar las operaciones o a perfeccionar el mercado de valores.

Por lo que hace a la integración de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el artículo 10, de la LCNBV, señala que ésta se constituye por la Junta de Gobierno, la Presidencia, la Vicepresidencia, la Contraloría Interna, las Direcciones Generales y por otras unidades administrativas.

La Junta de Gobierno, conforme al artículo 11, de la LCNBV, se integra por diez vocales, un Presidente y dos Vicepresidentes; cinco de ellos serán designados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tres por el Banco de México, uno por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y uno por el Sistema de Ahorro para el Retiro.

2.3.4. INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.

El Instituto de Protección al Ahorro Bancario es un organismo descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta personalidad jurídica y patrimonio propios. Todo lo concerniente a este instituto se encuentra regulado en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

El maestro Rogelio Guzmán Olgún, señala que el objetivo principal del Instituto de Protección al Ahorro Bancario es “resguardar los intereses del público ahorrador; proporcionando a las instituciones de banca múltiple un sistema para la protección del ahorro bancario que, en términos y por los montos que señala la ley, garantice el pago de las obligaciones a cargo de dichas instituciones, así como administrar los programas de saneamiento que formule y ejecute en beneficio de los ahorradores y usuarios de estas últimas y en salvaguarda del sistema nacional de pagos”.⁹⁷

Por lo tanto, podemos afirmar que el Instituto de Protección al Ahorro Bancario es el encargado del cuidado de los depósitos de los usuarios de las instituciones de la banca múltiple, lo cual realiza por medio de un sistema de protección y del saneamiento de las actividades que realizan los bancos, en el supuesto que caigan en insolvencia.

Las atribuciones de este instituto se estatuyen en el artículo 68, de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, el catedrático Humberto Ruiz Torres,⁹⁸ establece que dentro de sus funciones destacan las siguientes:

- Asumir, y en su caso, pagar en forma subsidiaria las obligaciones que se encuentren garantizadas a cargo de las instituciones de banca múltiple.
- Recibir y aplicar, en su caso, los recursos que se autoricen en los correspondientes presupuestos de egresos de la Federación, para apoyar de manera subsidiaria el cumplimiento de las obligaciones que el instituto asuma en términos de ley.
- Fungir como liquidador o síndico de las instituciones de banca múltiple.

⁹⁷ GUZMÁN OLGUIN, Rogelio, Op. Cit., P. 65.

⁹⁸ Cfr. en RUIZ TORRES, Humberto Enrique. Op. Cit., Pp. 108 y 109.

- Suscribir y adquirir acciones ordinarias, así como obligaciones subordinadas convertibles en acciones y demás títulos de crédito emitidos por las instituciones de banca múltiple que apoye.
- Suscribir títulos de crédito, realizar operaciones de crédito, otorgar garantías, avales y asumir obligaciones con motivo de apoyos preventivos y programas de saneamiento financiero, tanto en beneficio de las citadas instituciones como en las sociedades en cuyo capital participe directa e indirectamente el instituto.
- Participar en sociedades, celebrar contratos de asociación en participación o constituir fideicomisos, así como, en general, realizar las operaciones y los contratos de carácter mercantil o civil necesarios para el cumplimiento de su objeto.
- Otorgar financiamiento a las instituciones, como parte de los programas de saneamiento.
- Llevar a cabo la administración cautelar de las instituciones de banca múltiple.
- Obtener financiamiento para desarrollar acciones de apoyo preventivo y saneamiento financiero.
- Realizar subastas, concursos y licitaciones para enajenar los bienes o darlos en administración.

Conforme al artículo 91, en correlación con el artículo 90, ambos de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, este instituto está facultado para imponer sanciones y multas a las instituciones de banca múltiple que cometan alguna infracción administrativa de las señaladas en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

Ahora bien, de acuerdo al artículo 74, de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, el gobierno del instituto estará a cargo de una Junta de Gobierno y de su administración se encargará un Secretario Ejecutivo.

El Secretario Ejecutivo es la principal autoridad del instituto, éste ejerce la representación legal en cualquier tipo de gestión judicial, extrajudicial y administrativa a favor de la institución y ejecuta las resoluciones de la Junta de Gobierno.

La Junta de Gobierno se integrará con siete vocales, entre los cuales estarán: “el Secretario de Hacienda y Crédito Público, el Gobernador del Banco de México y el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, los cuatro restantes vocales, serán designados por el Ejecutivo Federal con aprobación de las dos terceras partes de los miembros de la Cámara de Senadores, o bien en sus recesos por las dos terceras partes de la Comisión Permanente”.⁹⁹

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

De acuerdo al artículo 4, de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)¹⁰⁰ es un organismo público descentralizado, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con personalidad jurídica y patrimonio propios; tiene a su cargo la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros.

La finalidad de la CONDUSEF es otorgar a los usuarios los elementos necesarios para fortalecer la seguridad jurídica, tanto en las operaciones que realicen, como en las relaciones que entablen con las instituciones financieras.

⁹⁹ HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., Pp. 121 y 122.

¹⁰⁰ Utilizaremos las siglas CONDUSEF para identificar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Carlos Varela Juárez se refiere a la CONDUSEF como “un organismo público descentralizado, cuyo objeto es promover asesorar y proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan y 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 respecto de las operaciones y servicios”.¹⁰¹

El artículo 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)¹⁰² establece que el objeto de la CONDUSEF es promover, asesorar y proteger, los intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras; así como ser árbitro en los conflictos que éstos sometan a su jurisdicción y promover la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras, siempre procurando la protección de los intereses de los usuarios.

Ahora bien, el artículo 10, de la LPDUSF, establece la facultad técnica de la CONDUSEF, en virtud de la cual, la Comisión cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos; otorgándosele además, facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en dicho ordenamiento legal.

Cabe apuntar que el día 25 de Julio 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el cual se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

¹⁰¹ VARELA JUÁREZ, Carlos, Marco jurídico del sistema bancario mexicano, Trillas, México, 2003, P. 278.

¹⁰² Utilizaremos las siglas LPDUSF para Identificar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Derivado del Decreto, a que se hace referencia en el párrafo inmediato anterior, se le otorgaron a la CONDUSEF nuevas atribuciones, tanto preventivas, como correctivas, por lo que la Comisión tuvo que modificar su estructura orgánica, lo cual se realizó mediante el acuerdo CONDUSEF/JG/65/08, de fecha 26 de mayo de 2010, por la cual la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, aprobó el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Las nuevas atribuciones preventivas¹⁰³ de la CONDUSEF, de acuerdo a las reformas de la Ley de Instituciones de Crédito, son:

- Facilitar la portabilidad de cuentas bancarias.
- Promover sanas prácticas y usos comerciales en ofrecimiento de servicios financieros.
- Establecer criterios respecto de las cuentas que abren los bancos para otorgar asistencia por catástrofes.
- Dar vista a la Comisión Federal de Competencia de prácticas lesivas al adecuado funcionamiento del mercado.

En cuanto a las atribuciones correctivas,¹⁰⁴ conforme a las reformas de la Ley de Instituciones de Crédito, la CONDUSEF está facultada para:

- Investigar hechos violatorios a la Ley de Instituciones de Crédito, en materia de protección a Usuarios de Servicios Financieros.
- Supervisar y sancionar el incumplimiento a lo dispuesto por las Disposiciones de Carácter General que emita esta Comisión.
- Publicar las sanciones impuestas a Instituciones de Crédito.

¹⁰³ Información obtenida de la página electrónica: http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com_28_atribuciones.pdf

¹⁰⁴ Ídem.

De acuerdo a la reforma de la Ley de Transparencia y Ordenamientos de Servicios Financieros, la CONDUSEF cuenta con atribuciones preventivas,¹⁰⁵ mediante las cuales podrá emitir disposiciones de carácter general para:

- Que la información relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones sea accesible a los clientes.
- La terminación de los Contratos de Adhesión en créditos al consumo.
- Los requisitos que deberán cumplir los Contratos de Adhesión de operaciones masivas. (antes facultad de CNBV).
- Verificar la disponibilidad de información en sucursales.
- La forma y los términos, que deberá cumplir la publicidad de las operaciones y servicios que ofrecen las Entidades Financieras (antes facultad de CNBV).
- Establecer los requisitos que deberán cumplir los estados de cuenta, así como los comprobantes de operación de las Entidades Financieras (antes facultad de CNBV).

En cuanto a las atribuciones correctivas,¹⁰⁶ la anterior ley la faculta, para:

- Sancionar, modificar o detener, en su caso, campañas publicitarias que induzcan al engaño para el usuario. (antes CNBV).
- Supervisar y sancionar a las Entidades Financieras por el incumplimiento a lo dispuesto por las Disposiciones de Carácter General emitidas por la Comisión.

¹⁰⁵ Ídem.

¹⁰⁶ Ídem.

Todas las atribuciones, en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, que tenía la CNBV, quedaron bajo la responsabilidad de CONDUSEF.

Con la reforma citada, a la LPDUSF, se le atribuyeron a la CONDUSEF las siguientes atribuciones preventivas:¹⁰⁷

- Elaborar programas de Educación Financiera.
- Actuar como consultor y elaborar estudios en materia de productos y servicios financieros.
- Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de Protección al Usuario.
- Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones y Mercados Financieros.
- Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas para combatir, detener o evitar prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios y publicar dichos requerimientos.
- Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicio financieros.
- Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos y la forma en que pueden ser compensados.
- Expedir Disposiciones de Carácter General que establezcan la información que deberán proporcionar a esta Comisión las Instituciones Financieras en materia de prevención y protección al Usuario.

¹⁰⁷ Ídem.

De igual forma, mediante las modificaciones anunciadas, la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, le otorgó a la CONDUSEF, nuevas facultades correctivas,¹⁰⁸ entre las que encontramos:

- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos.
- Supervisar y vigilar a las Instituciones Financieras, en cuanto al cumplimiento de las leyes relativas al Sistema Financiero. La inspección la realizará la CNBV, a petición de la CONDUSEF.
- La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante procedimientos forzosos.¹⁰⁹

En virtud de la reforma a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 10 de enero del presente año, se le atribuyeron a la CONDUSEF nuevas atribuciones correctivas, entre las que destacan:

- Revisar y ordenar modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional.
- Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las instituciones financieras para la celebración de sus operaciones o para la prestación de sus servicios, en el caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general que establezca la Comisión Nacional.

¹⁰⁸ Ídem.

¹⁰⁹ Ídem.

En virtud de la reforma antes citada, a la LPDUSF, se le atribuyeron a la CONDUSEF nuevas atribuciones preventivas, entre las que destacan:

- Emitir recomendaciones a las instituciones financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos y de sus agrupaciones gremiales y del público en general, así como emitir recomendaciones generales en las materias de su competencia.
- Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de información que induzca a error dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión emita para tal efecto.

De manera general, señalamos como las principales funciones de la CONDUSEF, las siguientes: a) atender y resolver las consultas que le presentan los usuarios, b) conocer de las reclamaciones que presentan los usuarios contra los bancos, resolviendo éstas a través de, los mecanismos de conciliación y arbitraje, en las cuales funge como árbitro y, c) asesorar jurídicamente a los usuarios de los servicios financieros, respecto de los servicios que contrataron con las instituciones bancarias.¹¹⁰

Los mecanismos de defensa que otorga la CONDUSEF a los usuarios del servicio financiero son la conciliación y el arbitraje, podemos resumir el procedimiento de éstos de la siguiente manera:

¹¹⁰ Cfr. en DE ALBA MONROY, José de Jesús Arturo, Op. Cit., Pp. 493-495.

La Conciliación es un procedimiento, a través del cual, se resuelve de forma oportuna la queja, con el objetivo de evitar los juicios largos. En el supuesto de que las partes no lleguen a un acuerdo en ésta, el conciliador podrá proponerles que se sometan a un arbitraje, de no acceder a éste, se quedarán a salvo sus derechos y el usuario podrá solicitar un dictamen técnico realizado por la CONDUSEF, el cual es una opinión técnica jurídica, respecto de su queja;¹¹¹ esto con el objeto de proporcionar los elementos necesarios para una resolución favorable ante una instancia jurisdiccional.¹¹²

Respecto del arbitraje, el Doctor De la Fuente Rodríguez, explica que éste es “un acuerdo de voluntades para solucionar controversias de carácter privado o comercial, mediante la resolución de un tercero llamado árbitro”.¹¹³

Por lo que hace a la estructura de la CONDUSEF, el artículo 16 de la LPDUSF, establece que estará conformada por el Presidente y una Junta de Gobierno, quienes llevarán la dirección y administración de la Comisión. El Presidente de la Comisión será elegido por el Secretario de Hacienda y Crédito Público (artículo 23, de la LPDUSF).

El Presidente es el representante legal de la CONDUSEF, por lo que estará facultado entre otras cosas, para: ejecutar los acuerdos que emita la Junta de Gobierno; imponer sanciones establecidas en la propia ley y formular las denuncias y querellas, o en su caso, desistirse de ellas (artículo 26, de la LPDUSF).

¹¹¹ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Porrúa, 6ª Edición, Tomo II, México, 2010, Pp. 1570-1575.

¹¹² *Ibidem.*, P. 1581-1582.

¹¹³ *Ibidem.*, P. 1583.

En cuanto a la Junta de Gobierno, ésta se integrará por un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, uno del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y por el Presidente de la Comisión, como así lo establece el artículo 17 de la LPDUSF.

2.4. MARCO REGULATORIO DEL SECTOR BANCARIO.

Debido al avance tecnológico se han realizado reformas legislativas a las leyes bancarias y del mercado de valores, ello a efecto de permitir la utilización de los sistemas telemáticos en las transacciones financieras, incluyendo dentro de éstas, las operaciones a través de cajeros automáticos, teléfonos, celulares e internet.

En el presente apartado, nos referiremos al marco jurídico de la Banca electrónica, se analizará lo que nuestros legisladores han hecho al respecto, pues sólo así podemos tener una panorámica del entorno jurídico actual.

2.4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

En materia de Derecho Bancario, nuestra Constitución Política establece en los artículos 27, 28 y 73, los parámetros sobre la materia, por lo que los abordaremos a continuación.

El artículo 27 Constitucional, establece en materia de Derecho Bancario, que los bancos podrán tener propiedades urbanas y rústicas para el ejercicio de sus funciones.

Los párrafos sexto y séptimo, del artículo 28 Constitucional, establecen lo referente a la autonomía del Banco de México y la competencia de éste. Es importante señalar, que este numeral, establece que no constituye monopolio alguno la función que realiza Estado a través del banco central en las áreas estratégicas de acuñación de moneda y emisiones de billetes. El párrafo séptimo, le otorga competencia al Banco de México para regular los servicios financieros y ser el intermediario de éstos. Asimismo, señala que la conducción del banco central, se realizará por la persona que designe el Presidente de la Republica, con la aprobación de la Cámara de Senadores, o en su caso, de la Comisión Permanente.

Por otra parte, la Fracción X, del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, regula la facultad del Congreso de la Unión para legislar en materia bancaria y en todo lo concerniente a los servicios financieros del país.

2.4.2. LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

Para el maestro Guzmán Olguín, la Ley de Instituciones de Crédito (LIC)¹¹⁴ es una de las más importantes en materia bancaria, toda vez que, ésta “regula la intermediación financiera bancaria y contiene normas sobre la organización y estructura y funcionamiento de las instituciones de crédito, sus operaciones, disposiciones generales de la actividad bancaria y su contabilidad, prohibiciones, sanciones, delitos y normas protectoras de los intereses públicos”.¹¹⁵

¹¹⁴ Utilizaremos las siglas LIC para Identificar la Ley de Instituciones de Crédito.

¹¹⁵ GUZMÁN OLGUÍN, Rogelio, Op. Cit., P. 52.

Fernando Hegewisch, menciona que esta ley surge como producto de la privatización del sistema bancario derivada de la reforma constitucional al artículo 28, publicada en el Diario Oficial el 27 de junio 1990.¹¹⁶

De manera particular, destacamos al artículo 6, de la LIC, el cual señala las fuentes de aplicación supletoria en materia de Derecho Bancario.

“Artículo 6.- En lo no previsto por la presente Ley y por la Ley Orgánica del Banco de México, a las instituciones de banca múltiple se les aplicarán en el orden siguiente:

- I. La legislación mercantil;*
- II. Los usos y prácticas bancarios y mercantiles;*
- III. La legislación civil federal;*
- IV. La Ley Federal de Procedimiento Administrativo respecto de la tramitación de los recursos a que se refiere esta Ley; y*
- V. El Código Fiscal de la Federación respecto de la actualización de multas.*

Las instituciones de banca de desarrollo, se regirán por su respectiva ley orgánica y, en su defecto, por lo dispuesto en este artículo”.

Para efectos de la presente tesis, también se destaca lo establecido en el artículo 52 de la LIC, conforme al cual, los bancos podrán realizar todo tipo de operaciones bancarias a través de medios electrónicos. Con éste se da la pauta para que los bancos presten sus servicios a través de la banca electrónica, pudiendo pactar en los contratos que realizan: las operaciones que se van a llevar a cabo, los medios de identificación y las responsabilidades del uso de los mismos.

¹¹⁶ Cfr. en HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., P. 22.

El objeto del anterior artículo es proporcionar a los clientes y a las instituciones de crédito la seguridad y confidencialidad en el manejo de la información, a través de los medios electrónicos, previniendo la realización de operaciones irregulares y adoptando para ello, las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad informática.¹¹⁷

Otro artículo de la LIC, relacionado con la banca electrónica, es el 57. Al respecto, Sergio Rodríguez Castillo en su artículo, “Internet y Banca Electrónica”, de la revista de derecho informático editada por Alfa-Redi, Número 41, señala que: “Por su parte, el nuevo texto del artículo 57 establece un procedimiento de domiciliación de pagos (es decir la posibilidad de que ciertos pagos se descuenten directamente de una cuenta). Mediante este procedimiento, los clientes podrán autorizar al banco o directamente al proveedor para que realice éstos cargos, con el importante avance de que tales autorizaciones, instrucciones y comunicaciones que requieran dar entre las partes para la realización de pagos podrá llevarse a cabo a través de los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que previamente acuerden las partes”.¹¹⁸

“Vale la pena destacar que los legisladores, buscando proteger a los usuarios de servicios financieros en línea, estableció en el artículo 57 de la referida Ley de Instituciones de Crédito, una serie de reglas y requisitos tanto para el banco como para sus clientes, tendientes a proteger los derechos e intereses del público usuario, como es el mecanismo para la objeción de cargos indebidos”.¹¹⁹

¹¹⁷ Para mayor información le recomendamos al lector remitirse a la página electrónica:
http://www.cofemer.gob.mx/PBMR2009/versionpreliminar/programaCompletoRegulaciones.asp?De p_ID=77

¹¹⁸ RODRÍGUEZ CASTILLO, Sergio, Internet y banca electrónica, Revista de derecho informático AlfaRedi, Número 41, consultada en <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1004>

¹¹⁹ Ídem.

El artículo 100, de la LIC, establece la posibilidad de que las instituciones de crédito microfilmen, graben en discos ópticos o en cualquier otro medio que autorice la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, todos aquellos libros, registros y documentos en general que obren en su poder, los cuales tendrán el mismo valor probatorio que los documentos originales, siempre que cuente con la certificación del funcionario autorizado para ello.

El artículo 112 Bis, fracciones IV y VI de la LIC, hace referencia a las sanciones que se impondrán a las personas que sin justa causa, o bien estando facultadas para ello, sin consentimiento, utilicen medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, para copiar o reproducir información contenida en la banda magnética o el medio de identificación electrónico contenido en las tarjetas de crédito, de débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por instituciones de crédito del país o del extranjero, con el propósito de obtener recursos. Como así lo establece textualmente:

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

IV. Altere, copie o reproduzca la banda magnética o el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología, de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;

VI. Posea, adquiera, utilice o comercialice equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para sustraer, copiar o reproducir información contenida en alguno de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada”.

El artículo 112 Quáter, de la LIC, hace referencias a las sanciones aplicables a los sujetos que utilicen de forma indebida los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, con el objetivo de obtener información confidencial o recursos económicos.

“Artículo 112 Quáter.- Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello:

I. Acceda a los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada, o

II. Altere o modifique el mecanismo de funcionamiento de los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para la disposición de efectivo de los usuarios del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada”.

El objetivo de estos artículos es sancionar a los sujetos que cometan conductas ilícitas y proteger de esta manera al usuario de la banca electrónica.

2.4.3. LEGISLACION MERCANTIL.

El Licenciado Fernando Menéndez Romero indica que: “por legislación mercantil se debe entender el conjunto de ordenamientos jurídicos que regulan la vida de las empresas constituidas conforme a aquélla”.¹²⁰ Dicho de otra forma es “el conjunto de leyes que regulan los actos entre comerciantes y los propios actos de comercio”.¹²¹

¹²⁰ MENÉNDEZ ROMERO, Fernando, Derecho bancario y bursátil, IURE editores, México, 2008, P. 13.

¹²¹ RUIZ TORRES, Humberto Enrique, Op. Cit., P. 131.

Las fuentes supletorias de carácter mercantil, del derecho bancario y bursátil son: Código de Comercio, Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley General Sobre el Contrato de Seguro, Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, Ley de Concursos Mercantiles, Ley Federal de Correduría Pública, Ley de Comercio Exterior, Ley de Navegaciones, Ley de Navegación y Comercio Marítimo, Ley Monetario en los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Competencia Económica, Ley de Inversión Extranjera, Ley de Protección al Comercio y la inversión de Normas Extranjeras que Contravengan el Derecho Internacional, Ley de Puertos, Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada de Interés Público, Ley Federal de Metrología y Normalización y más un número de considerables de reglamentos.¹²²

2.4.3.1. CÓDIGO DE COMERCIO.

Dentro de las fuentes supletorias del derecho bancario, destacamos al Código de Comercio; toda vez que, éste fue modificado para relacionarlo al comercio electrónico, por lo que sus disposiciones se aplican de manera supletoria para el uso de banca electrónica.

El artículo 80, del Código de Comercio, establece que los convenios y contratos mercantiles que se celebren por correspondencia, telégrafo o mediante medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o las condiciones con que ésta fuere modificada.

¹²² Cfr. en ídem.

En el Código de Comercio existe un título denominado: “Del Comercio Electrónico”, que abarca de los artículos 89 al 94. Conforme al catedrático Luis Raúl Díaz González,¹²³ dichos artículos, se basan en las reglas siguientes:

- En los actos mercantiles podrán ocuparse los sistemas electrónicos, los cuales serán conocidos como mensajes de datos.
- Se presumirá, salvo prueba en contrario, que el mensaje de datos proviene de una persona determinada, si éste ha sido enviado: utilizando algún medio identificable, como por ejemplo una clave o una contraseña; o bien si se mandó por un sistema de información programado por el emisor, o en su nombre que opere automáticamente.
- El momento de la recepción de la información se determinará bajo dos supuestos: a) si el destinatario ha designado un sistema de información para la recepción, ésta tendrá lugar en el momento que se ingrese en dicho sistema y b) de enviarse a un sistema del destinatario, que no sea el designado, o de no haber un sistema de información al efecto, la recepción será en el momento en el que el destinatario obtenga dicha información.
- En lo referente a los mensajes de datos que necesiten acuse de recibo para surtir plenamente sus efectos, ya sea por disposición de la ley o por solicitud del emisor, se considerará que dicho mensaje ha sido transmitido cuando se haya recibido el acuse correspondiente. Cuando se recibe dicho acuse se presume, salvo prueba en contrario, que el mensaje de datos ha sido recibido.

¹²³ DÍAZ GONZÁLEZ, Luis Raúl, Los medios electrónicos en el derecho mexicano (Aspectos civiles, mercantiles, tributarios, administrativos y penales), Gasca sicco, México, 2006, Pp.13 y 14.

- Si la ley exige que un acto de comercio se celebre por escrito y deba ir firmado por las partes, esta exigencia se tendrá por satisfecha tratándose de mensajes de datos, si éste es asignable a los participantes y disponible para su consulta posterior. Si se necesita la intervención de un fedatario para que la operación deba elevarse a documento, las partes deberán expresar de manera clara los términos exactos en que desean obligarse en el mismo mensaje de datos.
- El lugar de emisión del mensaje de datos será el lugar donde el emisor tenga su domicilio y el de recibido el domicilio del destinatario.

El artículo 89, del Código de Comercio, señala algunas definiciones que se utilizan dentro del comercio electrónico para su desarrollo.

“Artículo 89.- Las disposiciones de este Título regirán en toda la República Mexicana en asuntos del orden comercial, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.

...

En los actos de comercio y en la formación de los mismos podrán emplearse los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología. Para efecto del presente Código, se deberán tomar en cuenta las siguientes definiciones:

Certificado: *Todo Mensaje de Datos u otro registro que confirme el vínculo entre un Firmante y los datos de creación de Firma Electrónica.*

Datos de Creación de Firma Electrónica: *Son los datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que el Firmante genera de manera secreta y utiliza para crear su Firma Electrónica, a fin de lograr el vínculo entre dicha Firma Electrónica y el Firmante.*

Destinatario: *La persona designada por el Emisor para recibir el Mensaje de Datos, pero que no esté actuando a título de Intermediario con respecto a dicho Mensaje.*

Emisor: Toda persona que, al tenor del Mensaje de Datos, haya actuado a nombre propio o en cuyo nombre se haya enviado o generado ese mensaje antes de ser archivado, si éste es el caso, pero que no haya actuado a título de Intermediario.

Firma Electrónica: Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

Firma Electrónica Avanzada o Fiable: Aquella Firma Electrónica que cumpla con los requisitos contemplados en las fracciones I a IV del artículo 97. En aquellas disposiciones que se refieran a Firma Digital, se considerará a ésta como una especie de la Firma Electrónica.

Firmante: La persona que posee los datos de la creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona a la que representa.

Intermediario: En relación con un determinado Mensaje de Datos, se entenderá toda persona que, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o archive dicho Mensaje o preste algún otro servicio con respecto a él.

Mensaje de Datos: La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

Parte que Confía: La persona que, siendo o no el Destinatario, actúa sobre la base de un Certificado o de una Firma Electrónica.

Prestador de Servicios de Certificación: La persona o institución pública que preste servicios relacionados con Firmas Electrónicas y que expide los Certificados, en su caso.

Secretaría: Se entenderá la Secretaría de Economía.

Sistema de Información: Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma Mensajes de Datos.

Titular del Certificado: Se entenderá a la persona a cuyo favor fue expedido el Certificado”.

Así también, el artículo 1298-A, de dicho ordenamiento, reconoce a los mensajes de datos como prueba, sin embargo para que tenga la fuerza probatoria se toma en cuenta la fiabilidad del método por el que haya sido generada, archivada, comunicada o conservada.

2.4.4. USOS Y PRÁCTICAS BANCARIAS Y MERCANTILES.

El Doctor De la Fuente Rodríguez, señala respecto del uso que: “Los juristas entienden por uso, la práctica o modo de obrar que tiene fuerza obligatoria”.¹²⁴ Menciona que el uso es una práctica limitada que se utilizan en algunos sectores como los banqueros o comerciantes de un lugar.¹²⁵ Sostiene que los usos sirven para colmar lagunas en los contratos o para resolver dudas de interpretación de los mismos.¹²⁶

Fernando Menéndez Romero dice: “Los usos son prácticas reiteradas, previamente convenidas y establecidas entre un número determinado de personas en sus transacciones mercantiles cotidianas, de allí que la diferencia entre el uso y la costumbre estriba en que aquél se restringe a un número determinado de personas, mientras que esta última se aplica a todos los miembros de la comunidad”.¹²⁷

¹²⁴ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 14.

¹²⁵ Ídem.

¹²⁶ Ibídem., P. 15.

¹²⁷ MENÉNDEZ ROMERO, Fernando, Op. Cit., P. 14.

Por lo tanto, los usos bancarios son utilizados por los banqueros para colmar las lagunas legales existentes en los actos celebrados entre éstos y los usuarios de la banca, dichos usos son de carácter obligatorio.

Acerca de las Prácticas bancarias, Jesús De la Fuente refiere: “La práctica implica la reiteración de una conducta frecuente; las prácticas utilizadas en el gremio bancario se refiere, más bien, a reglas utilizadas dentro del mismo y que están comprendidas en los manuales de operación de los bancos, para que éstas puedan operar de modo uniforme, frecuente y mejor; en cambio con los usos, se suple la usencia de regulación legal”.¹²⁸ Fernando Menéndez Romero, al respecto señala: “Las prácticas bancarias son al igual que los usos, hábitos, sistemas, procedimientos, ejercicios, adiestramientos, y métodos reiterados aplicados y catalogados por las instituciones bancarias en sus manuales operativos internos”.¹²⁹

Se concluye que las prácticas bancarias son procedimientos que los bancos realizan con el fin de brindar mejor seguridad en las operaciones bancarias, siguiendo como se ha dicho, los manuales operativos internos que son dictados de manera unilateral y que el cliente debe respetar.

2.4.5. LEGISLACIÓN CIVIL FEDERAL.

La legislación civil es fuente supletoria del derecho bancario, se destacan en este rubro, el Código Civil Federal y el Código Federal de Procedimientos Civiles. El primero se aplica supletoriamente entre los particulares y las instituciones de crédito con motivo de los actos jurídicos que celebren.¹³⁰

¹²⁸ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo I, Op. Cit., P. 16 y 17.

¹²⁹ MENÉNDEZ ROMERO, Fernando, Op. Cit., P. 15.

¹³⁰ Cfr. en *Ibíd.*, P. 16.

En cuanto a los actos celebrados a través de medios electrónicos, el artículo 1803, en correlación con el artículo 1811, ambos del Código Civil Federal, hacen referencia a éstos. El primer artículo hace alusión al consentimiento, éste puede ser expreso o tácito, siendo expreso cuando la voluntad del sujeto se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, o bien, por signos inequívocos., será tácito, si resulta de hechos o actos que lo presupongan. El artículo 1811, establece que la propuesta y la aceptación, para celebrar los actos jurídicos señalados en el Código Civil, si éstos se realizan por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología no requerirán de estipulación previa entre los contratantes para que produzcan sus efectos.

2.4.6. LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

Esta es aplicable, de manera supletoria, en cuanto a la tramitación de los recursos administrativos ante la Administración Pública Federal.

Fernando Menéndez Romero, indica al respecto, que: “el ámbito de aplicación de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo lo constituyen los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada (un acto administrativo lo constituye la autorización o revocación que otorga la SHCP para constituirse como entidad financiera), observando al efecto los tratados internacionales suscritos por el Ejecutivo de la Unión y aprobados por la Cámara de Senadores. La ley también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad (por ejemplo, un acto de autoridad de la CONDUSEF o del IPAB es la imposición de sanciones, multas a las entidades financieras)”.¹³¹

¹³¹ *Ibidem.*, P. 17.

2.4.7. CÓDIGO FISCAL FEDERAL.

Actualmente, el Código Fiscal Federal, se aplica supletoriamente a la ley bancaria con lo que respecta en materia de actualización de multas.

2.4.8. LEY DEL BANCO DE MÉXICO.

Creada por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 1993, para sustituir a Ley Orgánica del Banco de México. Se creó con el objeto de reglamentar al Banco Central como organismo autónomo.¹³² Esta ley se encuentra estructurada por siete capítulos:

- El primero, establece la naturaleza, finalidades y funciones del Banco Central.
- El segundo regula la emisión y circulación monetaria.
- El tercero consagra las operaciones que este banco podrá llevar acabo.
- El cuarto regula la reserva internacional y el régimen cambiario.
- El quinto establece la expedición de normas y sanciones que podrán imponer el Banco de México.
- En el sexto se regula al Gobierno del Banco de México y la vigilancia de la actuación del propio instituto.
- En el último se establecen las disposiciones generales, en cuanto a obligaciones del Banco de México, de su Gobernador, reservas, ejercicio financiero, finalidad, registros, pruebas, relaciones laborales, recursos, y procedimiento de ejecución y supletoriedad en la aplicación de las leyes.¹³³

¹³² Cfr. en HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., Pp. 24 y 25.

¹³³ Cfr. en Ídem.

El artículo 2, de la ley en cita, establece que el objeto del Banco de México consiste en procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda. Otra finalidad del Banco Central es promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Es importante destacar este artículo, ya que son responsabilidad del Banco de México, los sistemas de pagos, su observancia y funcionamiento, por lo que ligado a nuestro tema principal, tiene trascendencia, porque el sistema de pagos es parte del servicio de banca electrónica que proporcionan las instituciones de crédito.

2.4.9. LEY DE SISTEMAS DE PAGOS.

La Ley de Sistemas de Pagos, otorga facultades amplias al Banco de México para supervisar dichos sistemas, a efecto que, cuando sea necesario, se involucre en el desarrollo, actualización y modificación de los sistemas de importancia.

La Ley de Sistema de Pagos está integrada por cinco capítulos: Capítulo Primero, “De las Disposiciones Generales”; Capítulo Segundo, “De la Irrevocabilidad y validez de las Órdenes de Transferencia Aceptadas y de las obligaciones que deriven de ellas”; Capítulo Tercero, “De las Garantías y la Prelación”; “Capítulo Cuarto, “De las facultades del Banco de México”, y Capítulo Cinco, “Del Recurso de Reconsideración”.

La integración de la ley en cita, contiene las disposiciones necesarias para dotar de mayor seguridad jurídica a los sistemas de pagos y con ello, reducir en gran medida, la probabilidad de que se materialice el riesgo sistémico.

El objetivo de la Ley de Sistema de Pagos, lo encontramos establecido en su artículo 1, el cual a la letra señala:

“Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social y tiene por objeto propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos que la propia Ley señala, al establecer, para los efectos previstos en este ordenamiento, el carácter definitivo e irrevocable de las órdenes de transferencia y de la compensación y liquidación derivados de éstas, que se procesen a través de dichos sistemas, incluyendo los relacionados con operaciones con valores.

Las disposiciones de esta Ley aplicarán igualmente a las garantías y demás actos que los participantes en los sistemas de pagos previstos en ella, otorguen o celebren para el debido cumplimiento de las obligaciones de pago que se generen por las órdenes de transferencia que se cursen a través de dichos sistemas.

Asimismo, la presente Ley será aplicable a las operaciones que celebre el Banco de México en términos del artículo 7, fracciones I y II de su ley”.

Ahora bien, los objetivos que persiguen tales disposiciones son: reducir los riesgos jurídicos que implica la participación en los sistemas de pagos, estableciendo reglas precisas sobre la validez legal de la compensación y liquidación, así como la exigibilidad jurídica de las garantías aportadas por los participantes para el cumplimiento de sus obligaciones, minimizando las perturbaciones financieras que pudieran ocasionarse por no contar con los instrumentos jurídicos adecuados, sobre todo en casos de insolvencia y por lo tanto, garantizar que puedan efectuarse pagos en forma segura y eficiente a través de dichos sistemas.

2.4.10. LEY DE TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

Esta ley se publicó el 15 de junio de 2007, derogando a la Ley para la Transparencia y Ordenamientos de los Servicios Financieros, publicada el 26 de enero de 2004.

El objetivo de esta ley lo encontramos en su artículo 1, el cual establece:

“Artículo 1.- La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público”.

2.4.11. LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

Esta ley fue creada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 28 de abril de 1995. En esta ley se encuentra la naturaleza y objeto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; sus facultades; las bases de su organización; la Junta de Gobierno y la Presidencia; la regulación general que debe proporcionársele a la Comisión y lo referente a las relaciones laborales.

2.4.12. LEY DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.

Esta ley regula al Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB), fue creada por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 19 de enero de 1999.

La ley cuenta con cinco títulos: I. Objeto de la ley; II. Sistema de Protección al Ahorro Bancario, (obligaciones garantizadas; pago de obligaciones garantizadas al IPAB; apoyos y programas para el saneamiento financiero de instituciones; administración cautelar y liquidación; suspensión de pagos y quiebra de las instituciones financieras); III. De los bienes; IV. Del Instituto para la Protección del Ahorro Bancario, y, V. Sanciones.

2.4.13. LEY ORGÁNICA DEL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS.

Creada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de junio del año 2001, dando con esto el paso inicial, para que el día 27 de noviembre de 2001, se aprobará el Decreto por el que se transformó al antiguo Patronato del Ahorro Nacional en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito Instituto de Banca de Desarrollo (BANSEFI).¹³⁴

El artículo 1, de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios, le da a BANSEFI el carácter de Sociedad Nacional de Crédito, por lo tanto, se estatuye como un organismo paraestatal de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Esta ley comprende siete capítulos que contienen: denominación, definición y objeto de BANSEFI; operaciones que llevara a cabo; disposiciones sobre su capital social, administración y vigilancia.¹³⁵

¹³⁴ Utilizaremos las siglas BANSEFI para Identificar al Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito Instituto de Banca de Desarrollo.

¹³⁵ Cfr. en HEGEWISH DÍAZ INFANTE, Fernando, Op. Cit., Pp. 27 y 28.

2.4.14. LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Esta Ley fue publicada en el Diario Oficial el 18 de enero de 1999. Regula las disposiciones generales, las facultades, la dirección y administración de esta Comisión. Así como lo referente a la Comisión en: a) Su patrimonio y organización; b) Consejos Consultivos; c) Vigilancia, control y patrimonio; d) Registro de los prestadores de Servicios Financieros e información de los usuarios; e) Procedimiento de conciliación y arbitraje; f) Defensa legal y orientación jurídica a los usuarios, y g) Sanciones y recursos administrativos en contra de las resoluciones de CONDUSEF.¹³⁶

2.4.15. LAS CIRCULARES DEL BANCO DE MÉXICO Y DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

Sobre el fundamento legal de las circulares, Fernando Hegewisch apunta que: “En términos del artículo 5 de la Ley de Instituciones de Crédito (...) corresponde al Ejecutivo Federal a través de la SHCP y apoyada en el Banco de México y en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la interpretación administrativa de la ley antes estudiada, así como las disposiciones de carácter general que emita la propia Secretaría, de la que se derivarán además de la simple interpretación, circulares que regulan diversas actividades de las instituciones objeto de dicha ley”.¹³⁷ Tienen por objeto reglamentar la actividad de los intermediarios bursátiles, estableciendo los requisitos a los que se deberán sujetar en las operaciones que celebren, además que establecen los criterios que regirán el desarrollo del mercado de valores en general.¹³⁸

¹³⁶ *Ibíd.*, Pp. 37 y 38.

¹³⁷ *Ibíd.*, P. 33.

¹³⁸ *Cfr. en Ídem.*

Ahora bien, el Banco de México ha publicado diversas circulares que dan a conocer reglas respecto al servicio de banca electrónica, como son:

- La circular 2019/95, conocida como la circular única del Banco de México, ésta contenía regulación específica de las operaciones bancarias que se realizan a través de medios electrónicos, contenidas en el numeral M.85 (derogado); sin embargo, ha tenido diversas modificaciones, de las cuales se destacan las siguientes, que están contenidas en las circulares que adicionaron a la circular referida:
- Circular 1/2006, abrogada por la Circular 17/2010, contiene las reglas del sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI), Modificada a través de la circular 24/2011, publicada en el Diario oficial de la Federación, el día 2 de diciembre de 2011.
- Circular que contiene las bases para la prestación de servicios a través de redes de cajeros automáticos, por la que fue derogado el numeral M.37. Las reglas que se adicionaron fueron por la Circular-Telefax 13/2004 y ésta fue modificada por las 26/2004, 8/2006, 11/2006, derogada por la Circular 21/2008, la cual se adiciono por la Circular 6/2011.
- Circular 29/2008, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 11 de julio de 2008, contiene las reglas que habrán de sujetarse para la emisión y operación de las tarjetas de crédito, la cual fue modificada por circular 4/2010, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de enero de 2010, misma que fue abrogada por la circular 34/2010.

- Circular 26/2009, ésta surge de las modificaciones de los numerales M.11.11.2 a M.11.11.26, de la circular 2019/95, ésta contiene las reglas sobre las operaciones pasivas y las cuentas móviles.
- Circular 21/2008, la cual modifica los numerales M.38, M.38.2 y M.38.3, contiene reglas sobre la transferencia electrónica de fondos.

Por otra parte, el Banco México emitió dentro de las reglas vertidas para las instituciones de crédito y banca de desarrollo, otras circulares, que tienen relación con el servicio de banca electrónica, dichas circulares son:

- Circular 23/2009, ésta contiene las reglas de domiciliación en cuentas de depósito bancario o de dinero, ésta fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día 22 de diciembre de 2009, sufrió modificaciones mediante la circular 2/2010, publicada el día 18 de enero de 2010, así como por la circular 20/2011, publicada el 1 de noviembre de 2011, en el Diario Oficial de la Federación y abrogada por la circular 3/2012, esta última publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 12 de Marzo de 2012.
- Circular 6/2005, contiene obligaciones y responsabilidades de las autoridades certificadoras que operan dentro del servicio de banca electrónica, es conocida como “Infraestructura Extensiva de Seguridad”; fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de marzo de 2005 y modificada por la circular 6/2005 Bis, publicada el 23 de diciembre de 2005, por último, sufre otra modificación por la circular 23/2010, publicada el 2 de agosto de 2010.

La Circular de la IES¹³⁹ fue establecida, organizada y administrada por el Banco de México, la finalidad de su creación es que la IES de mayor seguridad y confianza a las operaciones financieras que se realizan, a través de los medios electrónicos en los sistemas de pagos.¹⁴⁰

Por otro lado, la CNBV emitió la circular denominada: “Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito”, contiene la regulación de operaciones a través del uso de medios electrónicos, en la que se establecen reglas sobre el servicio de banca electrónica y utilización de medios electrónicos, dentro del capítulo X de dicha circular el cual es denominado “Del uso del servicio de Banca Electrónica”.¹⁴¹

Por último, la Circular única expedida por la CONDUSEF para regular, supervisar y expedir, las Disposiciones de Carácter General, aplicables a las Instituciones de Crédito y demás Entidades Financieras, publicada el 19 de Agosto de 2010; contiene las reglas sobre los comprobantes de operaciones bancarias y las reglas de los contratos de adhesión bancaria. Ésta ha sufrido modificaciones, las cuales fueron publicadas el 1 de junio de 2012, en el Diario Oficial de la Federación, para adecuarse en materia de transparencia de captación de recursos bancarios.¹⁴²

¹³⁹ Identificaremos a la Circular de la “Infraestructura Extensiva de Seguridad” con las siglas IES.

¹⁴⁰ Para mayor información se deberá consultar la página del sitio oficial del Banco de México <http://www.banxico.org.mx.tipo/disposiciones/OtrasDisposiciones23/2009.html>

¹⁴¹ Para mayor información consultar el sitio oficial de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores <http://www.cnbv.gob.mx/Bancos/Paginas/Normatividad.aspx>

¹⁴² Para mayor información consultar el sitio oficial de la Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/disposicion_entidades_financieras.pdf

CAPÍTULO III. BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.

La banca electrónica en México está incrementando su presencia como medio para la realización de diversas operaciones, por lo que, algunas instituciones financieras han implementado la tecnología necesaria para brindar el servicio.

Actualmente, son muchos los retos que enfrentan las instituciones bancarias para la prestación de servicios de banca electrónica. Uno de los principales a superar es la vulnerabilidad de los mecanismos de seguridad informática que se han implementado para la utilización de este servicio, así como la supervisión de las autoridades competentes sobre los mismos.

El servicio de banca electrónica ha revolucionado el mercado financiero, pues a través de él, se han generado grandes ventajas, tanto para sus usuarios, como para las instituciones de crédito.

3.1. ANTECEDENTES DE LA BANCA ELETRÓNICA.

Los inicios de la banca moderna, en México, se remontan a finales de la década de los sesenta, cuando los bancos dejaron de utilizar las máquinas de escribir, las calculadoras y las sumadoras mecánicas, e inician su desarrollo tecnológico con la adquisición de las primeras computadoras.¹⁴³

¹⁴³ Instituto Nacional de Estadística Geográficas e Informática, Ciberhabit (recursos electrónicos); ciudad de la información, Aguascalientes, 2002. (formato CD).

“El Banco de Comercio fue el primero en contar con un equipo denominado 360 modelo 30, entre cuyas virtudes se encontraba la facilidad de imprimir líneas por minuto y generar cintas para archivar información. Esto representaba el trabajo de 240 personas por espacio de 8 horas”.¹⁴⁴

Es sus inicios la banca mexicana no operaba con un sistema de red, ya que no existían bastantes sucursales en el país para realizar las operaciones de transferencia, depósitos y consulta de saldo, ocasionándose con ello, que las operaciones tardarán de 4 a 5 días en concretarse y en ocasiones hasta una semana para obtener el saldo.¹⁴⁵

En el año de 1969 se implementaron las tarjetas de crédito, las cuales se apoyaron en los primeros avances tecnológicos. Éstas permitían el manejo de información personal que administraban los clientes con su firma. La banda magnética, de las tarjetas de crédito, se incorporó 15 años después de la adopción de éstas, casi a la par de la adopción de los cajeros automáticos, los cuales aparecieron en sus primeras versiones en 1982.¹⁴⁶

A inicios de los años setenta, la información viajaba por medios elementales, pues la tecnología para la transmisión de datos se encontraba poco desarrollada. Fue a finales de 1970, cuando inicia una nueva etapa en la actividad bancaria nacional, que se caracterizó por el creciente uso de computadoras conectadas en red.¹⁴⁷

¹⁴⁴ Ídem.

¹⁴⁵ Cfr. en Ídem.

¹⁴⁶ Cfr. en Ídem.

¹⁴⁷ Cfr. en Ídem.

En 1971 empezó la fabricación de cheques en serie y con el uso de las computadoras se inició el registro en archivos maestros, reemplazando al registro unitario (tablero electrónico y tarjetas perforadas) que tenía como objetivo administrar la información de los clientes. Los archivos maestros se almacenaban en cintas, no en base de datos.¹⁴⁸

Para 1988 aparece la banca por teléfono, utilizándose una nueva herramienta de intercomunicación entre computadoras a través del teléfono. Se trataba del sistema audio–respuesta, que hizo posible la comunicación directa entre sucursales y una computadora instalada en la oficina central de un banco, mediante el uso de las líneas telefónicas. Esto significó un gran avance, ya que las operaciones se hicieron más versátiles y el tiempo requerido disminuyó. Pero no fue sino hasta 1994 cuando este sistema se digitalizó, utilizándose las teclas del teléfono para seleccionar la operación a realizar, pudiendo a través del mismo realizar operaciones de: consulta de saldos, pago de tarjetas, reporte de extravió, pago de servicios, entre otros.¹⁴⁹

En 1979 se implementó el sistema On line, el cual, permitió enlazar a un registro central todas las operaciones bancarias de la principales ciudades de la República Mexicana, aquí las operaciones se registran en un estado de cuenta, o en un saldo. Esto, fue el inicio del manejo de la información para saber cuáles operaciones se realizaban en tiempo real en la ventanilla de servicio a los clientes.¹⁵⁰

¹⁴⁸ Cfr. en ídem.

¹⁴⁹ Cfr. en ídem.

¹⁵⁰ ídem.

En 1990 inicia el sistema de telebanco, el cual estaba orientado a las grandes empresas; cuya consolidación fue en 1997. Este sistema permitía el enlace de dos computadoras a través de un módem; la información viajaba de forma encriptada, por lo que nadie podía leer su contenido.¹⁵¹

Aun cuando a finales de 1999, los principales bancos de México, ofrecieron el servicio de internet a sus usuarios para que realizarán sus operaciones, no fue sino hasta el año 2000, cuando la mayoría de los bancos empezaron a lanzar sus portales, iniciándose en el primer trimestre de este año, el servicio de banca por internet.¹⁵²

Debido al actual auge que tomaron los teléfonos celulares, las instituciones financieras se vieron en la necesidad de realizar convenios con las empresas de telefonía celular, con el objetivo de que se presten los servicios de banca electrónica por medio de esta herramienta.

Es así, como la banca electrónica ha evolucionado hasta nuestros días, mediante la incorporación de nuevas herramientas que han facilitado el acceso a dicho servicio, por lo cual, estas operaciones se han tenido que legislar, no obstante, aún existen vacíos legales al respecto, lo cual ha producido diversos tipos de consecuencias jurídicas.

3.2. CONCEPTO DE BANCA ELECTRÓNICA.

Respecto del concepto de banca electrónica, a continuación, abordaremos algunos que consideramos con mayor impacto, para así poder formular uno propio.

¹⁵¹ Ídem.

¹⁵² Cfr. en Ídem.

Para el jurista argentino, Roberto Muguillo, quien es citado por Heriberto Hocsman, define a la banca electrónica como: “un sistema por el cual el usuario opera su cuenta desde su domicilio (hogar u oficina) mediante una terminal de computadora, con un código personal (PIN) lo que evita la acumulación de público en las entidades bancarias, al usuario las colas y reduce el costo por operación en el mediano plazo”.¹⁵³

El jurista Armando Ibarra Hernández, define a la banca electrónica como: “aquellas operaciones bancarias que se realizan mediante sofisticados sistemas de cómputo”.¹⁵⁴

Enrique Tostado Farías, identifica a la banca electrónica con “las operaciones bancarias que se realizan mediante sistemas de cómputo”.¹⁵⁵

Para Marcos I. Cuevas González, la banca electrónica la constituyen “aquellas instituciones de crédito que tienen incorporados sistemas sofisticados de comunicación para atención a sus clientes, ejemplo: consultas y pagos a través del internet, vía telefónica automatizada, etc”.¹⁵⁶

De todas estas definiciones, se concluye que la banca electrónica depende de los medios electrónicos para brindarles el servicio a sus usuarios, pues a través de ellos se realizan todo tipo de transacciones.

Por lo tanto, podemos definir a la banca electrónica como el servicio bancario que se da a través de medios electrónicos, con el fin de que sus usuarios realicen todo tipo de operaciones bancarias.

¹⁵³ Autor citado en HOCSMAN, Heriberto Simón, Negocios en internet, Astrea, Buenos Aires, 2005, P.128.

¹⁵⁴ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando, Op. Cit., P. 22.

¹⁵⁵ TOSTADO FARÍAS, Enrique, Op. Cit., P. 20.

¹⁵⁶ CUEVAS GONZÁLEZ, Marco I., El lenguaje de los bancos, PAC, Tomo II, México, 2004, P.39.

3.3. SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.

Con los avances tecnológicos de finales del siglo XX, las instituciones bancarias se vieron en la necesidad de implementar medios electrónicos para llevar a cabo sus operaciones. Para realizar un resumen, sobre las operaciones de la banca electrónica, es importante decir que ésta es una operación accesoria de la banca comercial.

Al implementarse este servicio para la banca, se ha generado un cambio constante por el dinamismo de la tecnología de información que ha venido surgiendo, ya que las instituciones bancarias, en un principio, implementaron estos servicios para captar clientes, dejando en segundo plano, la seguridad de los sistemas informáticos. Al paso del tiempo ha cambiado esto, ya que dichas instituciones se han preocupado por la seguridad informática, la cual también es un punto importante para los usuarios. Las instituciones de crédito, al ofrecen el servicio de banca electrónica, deben estar a la vanguardia en lo referente a los sistemas informáticos, para así poder brindar este servicio.¹⁵⁷

Por otra parte, al crearse esta forma de servicio, algunos países se han pronunciado por desaparecer las instituciones físicas, sin embargo en México se ve remota esa posibilidad, ya que los usuarios no están del todo convencidos del uso de la banca electrónica, aunque poco a poco se ha incrementado la confianza en su uso.

¹⁵⁷ ESCOTO LEIVA, Roxana, Banca comercial, P.105, versión on line, información obtenida de <http://books.google.com.mx/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA42&dq=banca+comercial&hl=es&sa=X&ei=3K1EUfi7F6T02gWv0oGIDg&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

En la presente tesis, para efectos prácticos, sólo abordaremos los temas de cajeros automáticos y banca por: teléfono, internet y móvil.

3.3.1 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES PUNTO DE VENTA.

Los cajeros automáticos también conocidos como ATM (siglas en inglés de Automated Teller Machines) se definen como las “terminales de computación, conectadas a un banco, en las que pueden llevarse a cabo las más diversas operaciones de manera automática gracias al uso de una tarjeta magnética”.¹⁵⁸

Por medio de éstos, las instituciones bancarias prestan sus servicios, para que los usuarios realicen varias operaciones como son: revisión de estados de cuenta, depósitos y retiros de fondos. Cabe mencionar que los cajeros automáticos, funcionan con un software especial instalado en un dispositivo a través de éste, el cliente puede acceder a su información sobre su cuenta. Dicho software puede ser adquirido por el proveedor de los cajeros automáticos, o bien pueden ser desarrollados por las mismas instituciones bancarias.¹⁵⁹

Estos cajeros se caracterizan por brindar su servicio las veinticuatro horas del día.

Para el adecuado funcionamiento de los cajeros automáticos se necesita una tarjeta, ya sea, de débito o de crédito, éstas son plásticas con una banda magnética, que permiten utilizar los fondos disponibles en una cuenta.

¹⁵⁸ GUIBOURG, RICARDO A. y et. al, Manual de informática jurídica, Astrea, Buenos Aires, 1996, P.246.

¹⁵⁹ ESCOTO LEIVA, Roxana, Op. Cit., P. 107.

Hay que destacar que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a través de las modificaciones que hizo de la circular única de bancos, específicamente en su capítulo X, denominado “del servicio de banca electrónica”, establece que las medidas de seguridad que deberán adoptarse para el servicio de cajeros automáticos, son las siguientes:

- Se deberá utilizar un segundo factor de autenticación, pudiéndose utilizar tarjetas con circuito integrado (chip), si la institución bancaria utiliza tarjetas con otra tecnología, ésta deberá asumir los riesgos y costos, esta regla entro en vigor a partir del año 2013.
- Los lectores de estas tarjetas de circuito integrado, deberán implementarse de acuerdo al nivel de riesgo, dentro de todos los cajeros automáticos. Dicha autoridad al dar a conocer estas nuevas medidas de seguridad indicó desde el año 2011, que más tardar en el 2014, los cajeros deberán contar con esta nueva tecnología.¹⁶⁰

A la par de los cajeros automáticos, debemos abordar el tema de las terminales de punto de venta, que son utilizadas en varios negocios como forma de pago mediante el uso de tarjetas de crédito o de débito. Su importancia radica en la facilidad que tiene el usuario de servicios financieros de realizar diversas operaciones de compra y pago de bienes y servicios, sin que exista la necesidad de portar dinero en efectivo, pues sólo basta el uso de la tarjeta para realizar la operación.

¹⁶⁰ Cfr. en Circular Única de los bancos consultada en Op. Cit., Pp. 243-249.

Se puede definir a las terminales de punto de venta (TPV)¹⁶¹ como: “Un sistema informático (POS) o electrónico micro computarizado (ECR) que gestiona el proceso de venta mediante una interfaz accesible para los vendedores. Un único sistema informático o electrónico permite la creación e impresión del recibo ticket o factura de venta (con los detalles de las referencias y precios) de los artículos vendidos, actualiza los cambios en el nivel de existencias de mercancías (STOCK) en la base de datos y, en algunos casos, como el gran comercio, permite la autorización para el pago con tarjetas de crédito que posteriormente es transferida a las entidades bancarias”.¹⁶²

Las operaciones que se llevan a cabo a través de las TPV, son: la venta y el pago de productos o mercancías. Es otra modalidad, por medio de la cual, las instituciones bancarias intervienen como intermediarios, dando crédito a sus clientes, o bien, permitiendo depósitos para que tengan disposición fondos.

Podemos resumir la operación que se realiza en las TPV, de la siguiente manera: el cliente se presenta en un negocio con una tarjeta, de crédito o débito, para efecto de pagar un bien o un servicio, dicha tarjeta lleva inserta una banda magnética que contienen los datos encriptados del cliente y de la cuenta de crédito o de ahorro que tiene con la institución bancaria, al momento de pasar la tarjeta sobre el lector de TPV, éste la cifra y valida los datos, así la institución financiera se encarga de transferir la cantidad de dinero correspondiente al comercio para liquidar el pago.

¹⁶¹ Haremos referencia a las Terminales de punto de venta con las siglas TPV.

¹⁶² http://es.wikipedia.org/wiki/Terminal_punto_de_venta

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores indica que las Terminales de Punto de Venta, dentro de las medidas de seguridad que deberán tener, está la de requerir un segundo factor de autenticación para las operaciones, pudiendo utilizar para ello, las tarjetas de circuito integrado (chip), al igual que los cajeros automáticos, si las instituciones bancarias deciden utilizar otra tecnología deberán asumir los riesgos y costos.¹⁶³

3.3.2. BANCA POR TELÉFONO.

Enrique Tostado Farías, conceptualiza a la banca por teléfono como: “La opción que funciona por medio de una operadora o un sistema de audio-respuesta que consiste en una contestadora, mediante la cual, se realizan diversas operaciones bancarias como consulta de saldos y movimientos, traspaso entre cuentas propias, pagos de tarjetas de crédito y servicios varios, además de obtener información financiera”.¹⁶⁴

Del anterior concepto, podemos afirmar que la banca telefónica es aquélla por la cual, el cliente, se puede comunicar para realizar diversos tipos de operaciones, tan sólo tecleando el número telefónico del banco; se trata de audio-respuesta, toda vez que, existe un menú de grabación de voz, donde se le indica al cliente qué es lo que desea realizar a través de la marcación de números del teclado, o bien mediante la atención de un ejecutivo de la institución bancaria.

Este tipo de servicio se utiliza para hacer consultas u operaciones bancarias, así como para hacer aclaraciones y recibir asesoría sobre cualquier producto o servicio que ofrezca el banco.

¹⁶³ Cfr. en Circular Única de los bancos, Op. Cit., Pp. 246 y 247.

¹⁶⁴ TOSTADO FARÍAS, Enrique, Op. Cit., P. 20.

Principalmente es utilizada por personas físicas, aunque no se descarta que también sea utilizada por las personas morales.

Las operaciones que más se realizan a través de este medio, de acuerdo con lo indicado por el Banco Nacional Mexicano (BANAMEX), son:

- Reportes por robo o extravió de tarjetas de crédito o de débito;
- Consulta de saldos,
- Consulta de movimientos;
- Aclaraciones;
- Traspasos entre cuentas propias;
- Activación de tarjetas de crédito;
- Pago de servicios;
- Movimientos en cuentas de inversión;
- Información sobre productos y servicios bancarios (Afores, crédito, hipotecario, seguros, etc.).¹⁶⁵

Para la prestación de este servicio, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores estableció en la circular única de bancos, las medidas necesarias de seguridad que deberán tomar las instituciones bancarias. Distinguiendo dos clases de banca por teléfono: a) de audio y b) de voz en voz. Las medidas mínimas que deberán adoptar, respecto a la primera, son: un pre-registro de cuentas destino; habilitación de cuenta en un periodo de 30 minutos a partir de la autenticación de usuario; uso de un segundo factor de autenticación, como puede ser el uso de una clave, la cual deberá ser dinámica dentro del registro de la cuenta destino para poder ser utilizada en un mayor número de ocasiones al realizar una operación; otra medida de seguridad es establecer los límites transaccionales.¹⁶⁶

¹⁶⁵ <http://www.bancanetbanamex.com.mx>

¹⁶⁶ Cfr. en Circular Única de los bancos, Op. Cit., Pp. 246 y 247.

Por lo que concierne a la banca por teléfono de voz a voz, se indica que debe existir un pre-registro de cuentas destino que se haya adquirido mediante otro servicio de Banca electrónica, o bien mediante el uso de la firma autógrafa; también se puede usar un segundo factor de autenticación, mediante el cual la institución bancaria deberá notificar al usuario de las operaciones monetarias, finalmente podemos señalar dentro de este rubro el establecimiento de límites transaccionales que deberán ser definidos por el usuario.¹⁶⁷

3.3.3. BANCA POR INTERNET.

La banca por internet, conocida también como “*banca on line*”, es el servicio financiero realizado a través de la red mundial; actualmente este medio está adquiriendo a nivel mundial un mayor auge dentro de la banca electrónica.

Marcos I. Cuevas González, define a la banca por internet como: “aquellas transacciones vía electrónica (internet) que se efectúan a través de una Institución de Crédito, en donde con nuestra computadora convertida por así decirlo, en un banco las 24 horas de cada día, se puede manejar con toda confiabilidad los recursos financieros sin importar en qué parte del mundo uno se encuentra. Se tiene acceso directo y en línea desde nuestra computadora a los servicios bancarios más comunes, pudiendo hacer traspasos, pagos, etcétera. Ejemplo: Inverweb de Scotiabank Inverlat”.¹⁶⁸

¹⁶⁷ Ídem.

¹⁶⁸ CUEVAS GONZÁLEZ, Marcos I., Op. Cit., P. 39.

Podemos identificar al servicio de banca por internet con aquellas operaciones que realizan los bancos con sus clientes, previo contrato firmado por ambos, por medio de la red de internet, a través de portales creados por el banco, llamados páginas web y el uso de una computadora conectada a la red.

Una página web es un documento cuyo contenido está desarrollado por un lenguaje especial, a través de programación denominada HTML, ésta permite la distribución e intercambio de información en distintos formatos como texto, video o sonido, a través de la red de Internet.¹⁶⁹

En los servicios de banca por Internet, se pueden realizar casi todas las operaciones que pueden hacerse en una institución bancaria real. Las operaciones comunes que se ofrecen son:

- Consulta de información, consiste en que a través de la página web, la institución pone a disposición del cliente los datos necesarios de los servicios que ésta presta, como son: los requisitos y formularios necesarios para el uso del servicio.
- Consulta de saldo y movimientos de las cuentas de apertura de crédito y de ahorro.
- Transferencias entre cuentas, esto podrá ser posible, siempre y cuando, el cliente tenga una cuenta dentro de la institución bancaria que contrato y que la persona a quien se le transferirá el dinero, haya contratado con la misma institución.

¹⁶⁹ Cfr. en GARCÍA BARRERA, Myrna Elia, Derecho de las nuevas tecnologías, Universidad Nacional Autónoma de México, 2008, México, P.44.

- Pagos a terceros, este servicio se le conoce dentro de las instituciones bancarias de nuestro país, como domiciliación bancaria.¹⁷⁰

Los anteriores son algunos de los servicios más comunes que se ofrecen actualmente, resaltando que la gama de posibilidades sigue creciendo.

Para tener acceso a este servicio es indispensable firmar un contrato con la institución bancaria, en el cual se establecen las obligaciones que se contraen. Además se requiere adoptar las medidas de seguridad informática, utilizándose para ello claves de identificación, encriptación de clave pública y códigos de identificación.

Dentro de la Circular Única de Bancos, expedida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de diciembre de 2005 y modificada el 27 de enero de 2010, se establecen algunas medidas de seguridad informática que deberán seguirse dentro del servicio de banca por internet. En un principio, debía existir un pre-registro de las cuentas destino, así como el uso de un segundo factor de autenticación, o bien notificaciones al usuario de las operaciones. A partir del 28 de julio de 2010, entraron en vigor otras reglas para implementar la seguridad dentro de este servicio. A partir de ellas, además de las reglas establecidas se requiere que la institución proporcione información que dé certeza al usuario de que el portal al que ingresa es realmente de la institución bancaria; la construcción o creación de contraseñas mayor a 8 caracteres; habilitación de la cuenta en un periodo de 30 minutos; el uso de un segundo factor de autenticación en un mayor número de ocasiones.¹⁷¹

¹⁷⁰ Cfr. en RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Manual de derecho de comercio electrónico y de internet, Centro editorial Universidad del Rosario, Bogotá, 2006, P.261.

¹⁷¹ Cfr. en Circular Única de los bancos, Op. Cit., Pp. 243-249.

3.3.4. BANCA MÓVIL.

La banca móvil es el medio por el cual una institución bancaria a través de un teléfono celular vía SMS (Short Message Service) o WAP (Wireless Application Protocol) lleva a cabo diversos tipos de operaciones bancarias como: consulta de saldo, pagos de servicios e impuestos, compra de tiempo aire y transferencias de cuentas propias o terceros.¹⁷²

En México este tipo de servicio se ha impulsado desde hace varios años. En un principio, la primera institución bancaria que implemento un sistema de pagos, a través de un teléfono móvil, fue BBVA Bancomer con el sistema Celopago, este sistema requería una tarjeta de crédito para poder ser operable y funcional, posteriormente se creó el sistema Nipper que se implementó hasta el año 2007, éste permitía sólo hacer pagos de tiempo aire.¹⁷³ Desde el 2010, este tipo de banca se ha impulsado con mayor fuerza, por lo que, existen convenios entre las telefonías móviles y las instituciones bancarias para llevar a cabo la prestación de éste servicio, operando así, las compañías de teléfonos móviles como corresponsables no bancarios.

En nuestro país, la compañía con mayor demanda para prestar este servicio es Telcel, vía SMS, sin necesidad de conexión a internet. El mercado de telefonía celular, en México, cuenta con cuatro operadores:

1. Telcel, del grupo América Móvil (73%);
2. Movistar, del Grupo Telefónica de España, (18%);

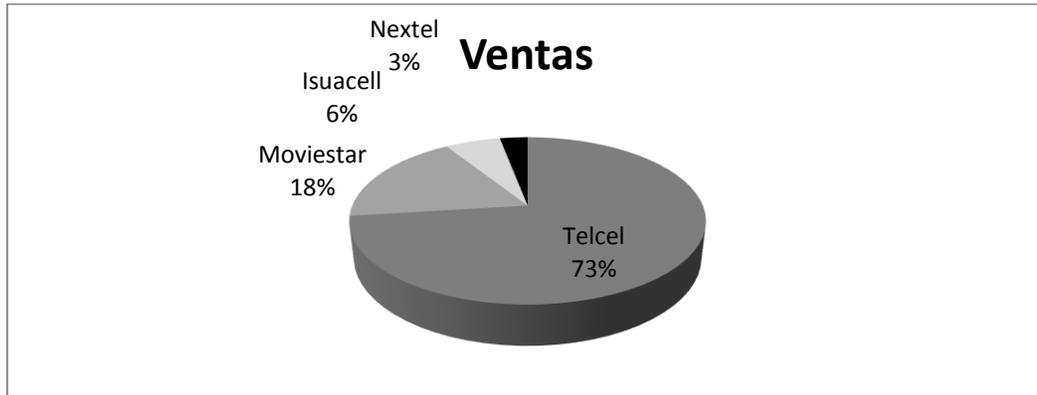
¹⁷² Cfr. en BENDEZÚ, Luis y et. al., Banca Móvil: Aspectos tecnológicos y retos regulatorios, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones | OSIPTEL. Consultar en la página de internet:

<http://biblioteca.osiptel.gob.pe/documentos/BancaM.pdf>

¹⁷³ Cfr. en ONTIVEROS BAEZA, Emilio y et. al., Telefonía móvil y desarrollo financiero en América latina, Fundación telefónica- editorial Ariel, Barcelona, 2009, P. 127. Consultado en la página de internet: <http://es.slideshare.net/momobuenosaires/telefoniamovil-y-el-desarrollo-financiero-en-america-latina>

3. Iusacell del Grupo Salinas (México) cuenta con el 6%, y
4. Nextel (estadounidense) con el 3%.¹⁷⁴

Este mercado queda cubierto, como se describe en la gráfica:



En México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, indica en la regulación de los corresponsales no bancarios, que éstos no pueden aprobar o abrir cuentas a nombre de una institución de crédito y que éstas serán responsables, ante sus clientes, por las operaciones realizadas a través de sus corresponsales. Además, el efectivo que está en la caja del establecimiento siempre es propiedad del corresponsal.¹⁷⁵

Las actividades permitidas por a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para el servicio de banca móvil, son: pago de servicios; retiro de efectivo; depósito en efectivo o cheque de la misma institución; pagos de créditos; transferencia de fondos para pago en sucursales de las propias instituciones o en corresponsales, y circulación de medios de pago, tales como tarjetas prepagadas bancarias o el pago de cheques del mismo banco.¹⁷⁶

¹⁷⁴ Cfr. en Ibídem. P. 126.

¹⁷⁵ Cfr. en Ibídem. P. 127.

¹⁷⁶ Cfr. en ídem.

En México las empresas que implementan los sistemas electrónicos necesarios para brindar el servicio de banca móvil, estarán encargadas de supervisar los controles operativos de aplicación de estas operaciones que realizan los corresponsales. Estos niveles serán determinados según la naturaleza de las operaciones y sus montos. Este último punto se hará en caso de retiros en efectivo, pago de cheques o situaciones de fondos, así como en el caso de depósitos en efectivo. No existen restricciones en el pago de servicios, créditos, o circulación de medios de pago.

Cada banco es responsable de administrar y revisar el nivel de seguridad de las operaciones de pago móvil y banca móvil.

Un ejemplo reciente, de servicio de banca móvil, lo está brindado en nuestro país, el Banco Nacional de México S.A. de C.V. (BANAMEX), asociado con la compañía de telecomunicaciones mexicana, (Telcel) a través de “Transfer-BANAMEX”; permitiendo realizar: pagos, transferencias de dinero, consultas, depósitos y retiros en efectivo en el cajero automático sin necesidad de la tarjeta.

Por lo general, este tipo de banca va dirigida a todas aquellas personas que no están bancarizadas y a la población más joven, en virtud de que, existe gran cantidad de usuarios de telefonía móvil.

3.4. SISTEMAS DE PAGOS.

Los sistemas de pagos interbancarios se basan en un contrato que firman los participantes con el operador del sistema, interviniendo además, un agente liquidador, que por lo regular siempre es el banco central.

Los sistemas de pagos están constituidos por un conjunto de instrumentos, procedimientos y normas para transferir recursos financieros entre sus participantes.¹⁷⁷

Por lo regular, estos sistemas, se clasifican en dos grandes rubros: Los de alto valor y los de bajo valor.

Entre los sistemas de pago de alto valor, en México, encontramos los siguientes:

- Sistema de Pagos Electrónicos de Uso Amplio (SPEUA).
- Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).
- Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC).
- Sistema de Depósito, Administración y Liquidación de Valores (DALÍ).

Por otra parte, entre los sistemas de bajo valor, en México, encontramos a los siguientes.

- Sistema de Cámaras (SICAM).
- Transferencia Electrónica de Fondos.
- Compensación de documentos (La Cámara de Compensación Electrónica [CECOBAN S.A DE C.V.]).
- Cuotas de intercambio (Cheques, Tarjetas de débito y crédito).
- Domiciliación.¹⁷⁸

¹⁷⁷ <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/index.html>

¹⁷⁸ Ídem.

3.4.1. SISTEMA DE PAGOS ELECTRONICOS DE USO AMPLIO (SPEUA).

En México, el sistema de pagos electrónicos de uso amplio es el antecedente del sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI).

El sistema operaba de la siguiente forma: por un lado, se encontraba un banco emisor, éste se encarga de recibir las órdenes de pago solicitadas por sus clientes y las envía al sistema SPEUA, que se encarga de liquidar; una vez que verifica que la cuenta de dicha institución tenía suficiente crédito o saldo; a su vez, el banco emisor, enviaba esa orden al banco receptor, quien estaba obligado a recibir esa orden de pago. Ahora bien, la obligación que surge de la institución emisora, respecto la receptora, es la de pago del importe que haya aparecido en la orden de pago.

Para que operara el sistema, la orden de pago que debía realizarse a la cuenta del beneficiario, debía ser de un monto mínimo de \$50,000 M.N., la cual pertenecía a otro banco, todo este procedimiento era efectuado en línea y en tiempo real.

Este sistema fue implementado por la circular 2016/95, emitida por el Banco de México; esta circular fue modificada en diversas ocasiones para adaptarla a las necesidades del sistema, dando así, como resultado la circular 2022/95. Sin embargo, este sistema dejó de operar el 19 de agosto de 2005.¹⁷⁹

¹⁷⁹ <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-alto-valor/sistema-pagos-electronicos-us.html>

3.4.2. SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS INTERBANCARIOS (SPEI).¹⁸⁰

El sistema de pagos electrónicos interbancarios, es un portal de internet, desarrollado por el Banco de México, con la finalidad que la banca comercial y sus clientes puedan transferir dinero de forma rápida y segura. Como así se anuncia en los promocionales de radio y/o televisión alusivos a este sistema; el cual inicio sus operaciones, en nuestro país, el 13 de agosto de 2004.¹⁸¹

Para describir la forma en que funciona el SPEI, es necesario definir a las personas y bancos que intervienen en las trasferencias, así tenemos a los siguientes sujetos:

- El ordenante: es la persona que desea transferir dinero desde su cuenta bancaria.
- El beneficiario: es la persona que recibe el dinero de la transferencia directamente en su cuenta bancaria.
- El banco emisor: es el banco comercial que lleva la cuenta del ordenante.
- El banco receptor: es el banco comercial que lleva la cuenta del beneficiario.
- Y por último, está el Banco de México, quien actúa como “puente” entre el banco emisor y el banco receptor.¹⁸²

Una transferencia, a través de SPEI sigue los siguientes pasos:

¹⁸⁰ Haremos alusión al Sistema de pagos electrónico interbancario con las siglas SPEI.

¹⁸¹ Cfr. en <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-alto-valor/sistema-pagos-electronicos-in.html>

¹⁸² Cfr. en <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/servicios/sistema-de-pagos-electronicos-interbancarios-spei/sistema-de-pagos-electronicos-interbancarios-spei/%7B95FE1FEF-F50F-7F26-8B0D-B153741A832E%7D.pdf>

1. El ordenante instruye al banco emisor que transfiera dinero a través de su banca por internet; la instrucción debe indicar el monto de la transferencia y los siguientes datos del beneficiario: su Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) la cual se integra de 18 dígitos, o bien, el número de tarjeta de débito (16 dígitos), su nombre y el de su banco receptor. El ordenante también tiene la opción de incluir alguna referencia (7 dígitos) o concepto (40 letras o dígitos) para una mejor identificación de la transferencia.
2. Al recibir instrucción, el banco emisor verifica la identidad de su cliente ordenante y que el saldo de su cuenta sea suficiente para cubrir la transferencia; procesando únicamente las transferencias que cumplan éstos requisitos. En tal caso, el banco emisor le avisa al ordenador, a través de internet, la hora precisa en que ha aceptado procesar la transferencia, así como una clave de identificación única llamada “número de rastreo” que será para futuras aclaraciones.
3. Unos minutos después, el banco emisor trasmite, a través del SPEI, toda la información de la transferencia al Banco de México.
4. Al recibir información, el Banco de México transfiere el dinero de la cuenta que lleva el banco emisor hacia la cuenta que le lleva el banco receptor y la retransmite, a través del SPEI. De esta manera, el banco receptor, cuenta con la información necesaria y los recursos para depósitos a favor del beneficiario.¹⁸³

¹⁸³ Ídem.

Para hacer estas transferencias, los clientes deben solicitarlo directamente a su banco, quien, normalmente, ofrece el servicio a través de la banca por internet.

La regulación sobre este sistema, ha tenido diversas modificaciones, en un principio se encontraba dentro de la Circular 2019/95, contenida en el numeral M.85, dictada por el Banco de México, éste fue abrogada y entró en vigor la Circular 1/2006, emitida el 19 de mayo de 2006; a ésta le realizaron diversas modificaciones, mediante las siguientes Circulares: 1/2006 Bis, de fecha 19 de febrero de 2007; 1/2006 Bis 1, de fecha, 11 de mayo de 2007; 5/2008, de fecha 19 de febrero de 2008; 58/2008, de fecha 13 de noviembre de 2008; 11/2010, publicada el 12 de abril de 2010. Por lo que, la Circular 2019/95 fue abrogada por la Circular 17/2010, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de junio de 2010. Sin embargo, ésta última ha tenido una modificación, dada a conocer mediante la Circular 24/2011, misma que entro en vigor el 24 de febrero de 2012.

3.4.3. SISTEMA DE ATENCIÓN A CUENTAHABIENTES DE BANCO DE MÉXICO (SIAC).

Este sistema inició sus operaciones en el año de 1991, por medio de éste se administran las cuentas corrientes de las instituciones bancarias; casas de bolsas; algunas entidades del sector público, como son: la tesorería de la federación y fideicomisos del Banco Central. A través de este sistema se puede llevar acabo transferencias de fondos entre bancos y casas de bolsa, sin límite de fondos. Su principal función, es dar liquidez a las instituciones que participan dentro de las operaciones antes descritas.¹⁸⁴

¹⁸⁴ Cfr. en <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-alto-valor/sistema-atencion-cuentahabien.html>

3.4.4. SISTEMA DE COMPENSACIÓN (SICAM).

Es un sistema operado por el Banco de México, que se encarga de proporcionar el servicio de compensación y liquidación de documentos interbancarios (entre los que se incluyen los cheques), operaciones del servicio de transferencia electrónica y domiciliaciones de recibos.¹⁸⁵ Este servicio se realiza a través de diversas Cámaras de compensación, entre las que destaca, la Cámara de Compensación Bancaria CECOBAN.

“El sistema permite a los participantes registrar líneas de crédito que se otorgan entre sí y determina los créditos que es necesario ejercer para liquidar los saldos derivados de la compensación de las obligaciones de pago recibidas a través de las cámaras de compensación y de los servicios de Transferencia Electrónica de Fondos y domiciliación de recibos”.¹⁸⁶

3.4.5. PAGOS CON TARJETAS DE CRÉDITO Y DE DÉBITO.

La tarjeta de crédito es un medio de pago a través del cual, una institución bancaria como emisor de la tarjeta conoce a su cliente, quien suscribe con la institución un contrato de adhesión, para la obtención de una línea de crédito revolvente hasta por un importe determinado, conocido como límite de crédito. En dicho contrato, la institución establece las condiciones bajo las cuales otorga el crédito al cliente, así como, la forma en que éste deberá retribuir o pagar a dicha institución sus adeudos.

¹⁸⁵ <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-bajo-valor/sistema-camaras--sicam-.html>

¹⁸⁶ Ídem.

Por su parte, las tarjetas de débito son ofrecidas a los consumidores como una forma de disponer del dinero que han depositado en una cuenta de ahorro. Al usar una de esas tarjetas, se produce un débito en la cuenta del consumidor e inmediatamente son transferidos los fondos a la cuenta del vendedor o al mismo consumidor por medio de los cajeros automáticos.

Este tipo de tarjetas se caracterizan por ser plásticas, con una banda magnética, o un microchip, generalmente cuentan con un número en relieve. En la actualidad muchos países siguen utilizando la banda magnética; sin embargo, varios países han adoptado la tecnología del chip inteligente, pues la banda magnética al almacenar toda la información genera inseguridad, pues ésta puede ser obtenida, copiada, leída o escaneada fácilmente, generando que los bancos tengan un alto índice de fraudes en este rubro.

La tarjeta inteligente o tarjeta con circuito integrado es la que incorpora en la tarjeta de crédito un pequeño chip que guarda información de forma segura, ésta sólo se lee en el momento en que se desliza por la ranura del lector; puede ser leída a una distancia prudente por los equipos receptores. En éstas se incorporó un micro circuito, que posee un microprocesador y una memoria (variable) en la que se pueden almacenar aplicaciones y datos.

En fechas recientes, MasterCard y Banamex presentaron el sistema PayPass, como una nueva plataforma de pagos con tarjeta. Con ésta no existe necesidad de contacto (contactless) con alguna terminal, ésta utiliza la radiofrecuencia de corto alcance, los clientes realizan pagos acercando la tarjeta a una terminal equipada con un lector, el cual transmite los datos de la transacción vía inalámbrica.¹⁸⁷

¹⁸⁷http://www.mastercard.com/mx/wce/PDF/BANAMEX_presenta_MasterCard_Paypass_la_nueva_forma_de_pago_con_tarjeta_sin_contacto.pdf

3.4.6. TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (TEF).

El sistema de transferencia electrónica de fondos, es parte de los servicios bancarios, a través de éste se permite a los usuarios y a los cuentahabientes realizar transacciones de transferencias de fondos de una cuenta de un banco a otra cuenta de otro banco; la operación se realiza en línea en tiempo real.

Las transferencias electrónicas de fondos son todas aquellas operaciones que se hacen a través de medios electrónicos, como: computadoras o teléfonos móviles, por las cuales el usuario, puede enviar dinero de una cuenta a otra. El servicio debe ser contratado por el cliente a través de una institución bancaria. Este servicio debe contar con los siguientes sistemas: de respaldo de las operaciones; el de conversión de archivos; el de seguridad, que garantice la autorización de la operación, la privacidad y la confidencialidad; así como, con la información necesaria para que el cliente pueda consultar su saldo.¹⁸⁸

3.4.7. LA DOMICILIACIÓN BANCARIA.

La domiciliación bancaria es el sistema por medio del cual, el cliente acepta expresamente que se realicen cargos recurrentes en su cuenta bancaria, relativos al pago de bienes, servicios, o créditos. Mediante éste, existe el intercambio electrónico de transacciones entre los bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica.¹⁸⁹

¹⁸⁸ Cfr. en MAZA GAZMURI, Iñigo de la y tal., Derecho y tecnologías de la información, Universidad Diego Portales. Facultad de Derecho Fundación Fernando Fueyo Laneri, Santiago de Chile, 2000, P.186.

¹⁸⁹ Cfr. en <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-bajo-valor/sistema-de-camaras-sicam/domiciliacion-recibos.html>

La normatividad que regula este servicio se publicó en septiembre de 2009, pero fue hasta febrero de 2010, cuando Banxico hizo algunas modificaciones tendientes a facilitar la cancelación del servicio. En ese año, la domiciliación tenía niveles de penetración del 2% del total de las operaciones realizadas diariamente, sin embargo, hay un crecimiento importante en los últimos meses.¹⁹⁰

3.4.8. L@ RED DE LA GENTE.

L@ red de la gente es un sistema vía internet para enlazar en tiempo real a los usuarios de la banca de desarrollo, en este caso en específico impulsado por BANSEFI, así como por la unión del sector de ahorro y crédito popular, es un servicio similar al empleado por la banca comercial.¹⁹¹ Las operaciones que se pueden realizar por este sistema son:

- Recibir remesas de dinero de los Estados Unidos.
- Cobrar los recursos de programas gubernamentales, como: oportunidades, becas de la SEP, etc.
- Obtener crédito para vivienda de interés social, y
- Adquirir seguros de salud a bajo costo.¹⁹²

Además de los productos de ahorro, las sociedades miembros de L@ red, ofrecen productos de crédito. Para que un beneficiario pueda acceder a los productos de ahorro y crédito que le ofrecen éstas instituciones, es requisito indispensable ser socio de la misma. Esto último se logra mediante una aportación social, cuyo monto varía, de acuerdo con lo establecido en su estatuto.¹⁹³

¹⁹⁰ Cfr. en <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/88888.html>

¹⁹¹ Cfr. en <http://www.condusef.mx/index.php/quienes>

¹⁹² Cfr. en Ídem.

¹⁹³ Cfr. en Ídem.

3.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

Entre las ventajas que se destacan en el uso de la banca electrónica, encontramos: a) la comodidad, pues el cliente tiene acceso desde su computadora, teléfono móvil, teléfono fijo o cajero automático; b) los servicios que ofrece el banco están disponibles las 24 horas del día; c) la rapidez, pues las operaciones puede realizarse en pocos minutos, sin necesidad de formarse en filas o esperar un turno, y d) la versatilidad y la capacidad de personalización del servicio, por ejemplo: en la banca por internet, el cliente puede tener su propia sucursal bancaria, lo que le permite acceder a servicios que más se ajusten a sus necesidades.

Las dos principales ventajas son la cobertura y la amplia accesibilidad de los servicios bancarios, toda vez que, el cliente puede ponerse en contacto con su banco o tener acceso a sus cuentas desde distintas localidades del mundo.

En cuanto a las desventajas, se pueden enlistar las siguientes: a) la inseguridad de las operaciones en línea; b) la falta de velocidad de las conexiones a red, y c) el trato impersonal.

La inseguridad en la red es un problema al que se afrentan las instituciones bancarias. Este aspecto se ha convertido en uno de los mayores impedimentos para que el usuario de las instituciones bancarias, se decidan utilizar el servicio, sobre todo por las vulnerabilidades de los mecanismos de seguridad informática. Lo que se incrementó con la aparición de los ciber-delincuentes o hackers, quienes con sofisticadas tecnologías pueden: clonar tarjetas bancarias, o bien descifrar el password de acceso a la página web de la entidad financiera, utilizándola indebidamente.

La conexión es otro de los problemas más trascendentes, pues si es lenta, los hackers pueden introducirse al sistema y bajar información del usuario, creándose así un riesgo.

La inexistencia del trato personal es otro problema que genera desconfianza en el usuario. En México es uno de los principales problemas, debido a que se han reportado fraudes bancarios, los cuales, regularmente, se dan dentro de la institución bancaria por sus propios empleados. A esta problemática se le suma, el hecho de que en los contratos para la prestación del uso de la banca electrónica, el usuario es el único responsable en cuanto a las medidas de seguridad informática, deslindándose a la institución financiera de toda responsabilidad.

Por lo que los bancos, además, de hacer las recomendaciones para uso de la banca electrónica, deberán: a) supervisar y vigilar a sus empleados, y b) hacerse responsables del uso de las medidas de seguridad.

3.6. MEDIOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, OTORGADOS POR LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.

La seguridad informática debe ser esencial para el servicio de banca electrónica, pues la misma se encarga de proteger y disminuir los probables ataques, amenazas y vulnerabilidades que puedan existir en la red. Sin embargo, para que ésta pueda cumplir su objetivo, es necesario que, se apoye de medios, medidas o mecanismos de seguridad informática. Éstos son combinaciones de herramientas de hardware, software y gestión de personal, que contribuyen a construir sistemas seguros. Los bancos pueden elegir entre una variedad de éstos para prevenir los ataques internos o externos y los malos usos de la banca electrónica. Dentro de éstos encontramos a las medidas de control de acceso e identificación del usuario.

La seguridad informática en la banca es un punto importante a tratar para el uso de la banca electrónica (banca telefónica, móvil e internet), pues al ser implementadas las medidas de seguridad informática, con esto se debería garantizar la seguridad de las transacciones bancarias.

Entre los tipos de seguridad utilizados por la banca, se encuentran: los canales de seguros de comunicación, incluidos los protocolos SSL (Secure Socket Layer), STHTTP (Secure HiperTirtextl Trasfer Protocol) y SET (Transferencia Electrónica Segura); así como, los sistemas de claves basados en criptografía (firma electrónica).

Las medidas de seguridad informática utilizadas por los bancos, así como las recomendadas a sus usuarios, varían dependiendo de cada institución bancaria. Por lo tanto, expondremos las medidas de seguridad informática más comunes.

Los medios de seguridad informática pueden dividirse en tres grupos de acuerdo a su funcionalidad, así tenemos:

1. Medios de seguridad preventivos: Son los que actúan antes de que un hecho ocurra y su función es determinar agentes no deseados.
2. Medios de seguridad detectivos: Actúan antes de que un hecho ocurra, su función es revelar la presencia de agentes no deseados en algún componente del sistema, se caracteriza por enviar un aviso y registrar la evidencia.
3. Medios de seguridad correctivos: Actúan luego de ocurrido el hecho, su función es corregir las consecuencias.¹⁹⁴

¹⁹⁴ AGUILAR, Purificación, Seguridad informática, P.17. información obtenida de:
<http://books.google.es/books?id=Mgvm3AYIT64C&printsec=frontcover&dq=medidas+de+seguridad+informatica&hl=es&sa=X&ei=tS3RU4qdl4y8oQT3xIHIDA&ved=0CE8Q6AEwBQ#v=onepage&q=medidas%20de%20seguridad%20informatica&f=false>

3.6.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR LA BANCA.

Existen tres principales medidas de seguridad que se han adoptado en la utilización de la banca electrónica: 1. Sistemas de claves, 2. Canales seguros de comunicación, y 3. Aplicaciones de los sistemas de seguridad.

1. Sistemas de claves.

Estos sistemas se basan en criptología. La palabra criptología deriva del griego *Kriptos*, que significa ocultar y de *logos* que significa palabra.¹⁹⁵

La criptología es definida como: “la ciencia mediante la cual se realiza el cifrado de información, así como el diseño de sistemas que lo realicen; la criptología puede recaer sobre cualquier tipo de información (texto, imagen, etc)”.¹⁹⁶ En forma sucinta es la ciencia que estudia la forma de ocultar la información dentro de las redes informáticas. Se divide en dos aéreas: a) la criptografía, y b) el criptoanálisis.

a) **Criptografía.**

También es conocida como encriptación, ésta tiene multitud de tipos, la aplicación de uno u otro depende de la práctica comercial.

El origen de la palabra criptografía, proviene del griego *Kryptos*, escondido, y *graphein*, escribir; se traduce como el arte de enmascarar los mensajes con signos convencionales, que sólo cobran sentido a la luz de una clave secreta, ésta nació con la escritura.¹⁹⁷

¹⁹⁵ DALTABUIT GODÁS, Enrique y et. al, La seguridad de la información, Limusa, México – España - Venezuela – Colombia, 2007, P.110.

¹⁹⁶ RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Op. Cit., P.220.

¹⁹⁷ Cf. en *Ibíd.*, P. 111.

La criptografía es definida como: “el estudio y desarrollo de medios que hagan una información indescifrable para todo el que no sea destinatario legítimo de la misma”.¹⁹⁸

Myrna Elia García Barrea, establece que la criptografía “es la ciencia que se ocupa de transformar mensajes, utilizando algoritmos matemáticos, para cifrar datos con el fin de hacerlos incomprensibles para cualquiera que no posea su clave, que debe ser privada con información secreta”.¹⁹⁹

Desde mi punto de vista, la criptografía es el proceso que a través de algoritmos matemáticos, crea y guarda información de forma oculta, la cual es descifrada o descryptada por una clave para poder ver el mensaje en su forma original.

Existen los siguientes tipos de Encriptación o Criptografía:

- **Encriptación mediante claves simétricas o clave secreta:** Se define como: “aquellas en las que los algoritmos o claves que encriptan y descryptan son las mismas para el emisor y el receptor”.²⁰⁰ Este sistema destaca porque utiliza una determinada clave en la transformación de la información encriptada para conseguir descryptarla, el problema reside en la necesidad de que todas las partes conocen la clave, ya que ésta última es acordada previamente y una vez que esto sucede, las partes tienen la obligación o diligencia de mantenerla en secreto para evitar cualquier intromisión.

¹⁹⁸ FONT, ANDRES, Seguridad y certificación en el comercio electrónico, Fundación Retevisión, Madrid, 2000, P. 53.

¹⁹⁹ GARCÍA BARRERA, Myrna Elia, Op. Cit., P.137.

²⁰⁰ SEOANE, JOSÉ Alberto, Acoso digital, prevención y antidatos, Macchi, México, 2001, P.10.

- **Encriptación mediante clave asimétrica, pública o no simétrica:** Estos sistemas “utilizan una Clave o Algoritmo para grabar o transmitir y otra para leer o recibir e interpretar el mensaje”.²⁰¹ Cada usuario dispone de dos claves: a) una pública, que debe publicar para que otros puedan comunicarse con él y b) una privada. Cuando un usuario desea mandar un mensaje protegido, cifra el mensaje con la clave pública del destinatario, de esta manera sólo el destinatario puede descifrar con su clave privada el mensaje cifrado. Estos sistemas destacan porque responden a la necesidad de comunicación en redes muy grandes donde la gestión de claves secretas es inviable y porque solucionan problemas de autenticación, proporcionan la posibilidad de firmar digitalmente los mensajes y garantiza su contenido.
- **Encriptación mediante códigos de integridad:** Se utilizan funciones matemáticas que derivan de una huella digital a partir de un cierto volumen de datos (una huella tiene de 128 a 160 bits). Es teóricamente imposible encontrar dos mensajes con idéntica huella digital; pero la probabilidad es ínfima. Si se manipulan los datos, la huella cambia y modificar los datos para obtener la misma huella.²⁰²
- **Encriptación mediante firma digital.** Comprende dos procesos: a) la creación de la firma por un suscriptor, utilizando la clave privada que es sólo conocida él, quien responde de su guarda, y b) La verificación de la firma por la otra parte, el receptor del mensaje comprueba su autenticidad utilizando la clave pública que surge del certificado digital del suscriptor, comunicándose con el receptorio en donde el referido certificado se encuentra registrado.²⁰³

²⁰¹ Ídem.

²⁰² <http://es.slideshare.net/solojuegos1980/trabajo-de-de-codigos-asii-7539959>

²⁰³ VARGAS GARCÍA, Salomón, Algunos comentarios sobre el comercio electrónico y la correduría pública en México, Teoría y práctica jurídica de los certificados digitales y la fe pública mercantil, Porrúa, México, 2004, P. 85.

Concluimos que la Criptografía es una rama de las Matemáticas, que se complementa con el Criptoanálisis, que es la técnica de descifrar textos cifrados sin tener autorización para ello, es decir, realizar una especie de Criptografía inversa, ambas técnicas forman la ciencia llamada Criptología.

b) Criptoanálisis.

El criptoanálisis es “el arte o técnica que se ocupa de los procedimientos de descifrado para recuperar la información original”.²⁰⁴ Es el arte de estudiar los mensajes ilegibles, encriptados, para transformarlos en legibles, sin conocer la clave, pero el método de cifrado siempre es conocido.

2. Canales seguros de comunicación:

“Son un conjunto de protocolos que garantizan la confidencialidad de las comunicaciones vía red”.²⁰⁵ Entre ellos, se destacan:

- **SHTTP (Secure Hiper Text Protocol)**

Este protocolo, da soluciones de seguridad a las conexiones HTTP, permite el intercambio de datos entre el servidor y el cliente, utilizando un sistema de clave pública para la autenticación.²⁰⁶ Jorge Lázaro Laporta y Miralles Aguiñiga, señalan que éste “es un protocolo que especifica que el cliente envíe directamente toda información necesaria, entre la que se encuentran claves, certificados y códigos de integridad”.²⁰⁷

²⁰⁴ HOCSMAN, Heriberto Simón, Op. Cit., P.366.

²⁰⁵ RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Op. Cit., P. 218.

²⁰⁶ Cfr. en Ídem.

²⁰⁷ LÁZARO LAPORTA, Jorge y otro, Fundamentos de telemática, Alfaomega, Valencia- España, 2004, P. 355.

Este protocolo sólo identifica páginas web (http) seguras en internet, con él se eleva el nivel de confidencialidad de los datos a transmitirse dentro de la red. Equivale a privacidad entre las partes que mantienen una comunicación en ellos, es un protocolo para tener seguridad en los canales de comunicación de internet, en éste caso de un sitio web bancario. Está formado por el conjunto de algoritmos matemáticos basados en criptografía simétrica o llave única, se caracterizan por utilizar algoritmos destinados a cifrar y descifrar un mensaje, con la utilización de una llave o clave, que es compartida o conocida por ambas partes en las operaciones electrónicas.²⁰⁸

- **SSL (Secure Socket Layer).**

Es un sistema de seguridad desarrollado por Netscape y utilizado actualmente por la mayoría de empresas que comercian a través de internet. Fue ideado para acceder a un servicio, garantizando la confidencialidad de los datos mediante técnicas de encriptación modernas, conocido también como encriptación de llave pública o asimétrica. Se caracteriza por brindar seguridad en la confidencialidad, integridad y autenticación.²⁰⁹

El protocolo SSL no fue sólo diseñado para hacer pagos electrónicos, sino también para garantizar la seguridad de la comunicación, al igual que el protocolo SHTTP, con la diferencia que éste sólo protege páginas http de la red de internet y el protocolo SSL es más versátil, ya que garantiza la seguridad de diferentes canales de comunicación. Por lo tanto, garantiza la seguridad de la web y navegadores web, garantizando la comunicación y la autenticación del servidor.²¹⁰

²⁰⁸ Cfr. en RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Op. Cit., P. 218.

²⁰⁹ Cfr. en Ibídem., P. 219.

²¹⁰ Cfr. en MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Mercedes, Mecanismos de seguridad en el pago electrónico, en MATA Y MARTÍN, (Director) Los medios electrónicos de pago problemas jurídicos, Comare, Granada, 2007, P. 20.

La función del protocolo SSL es la siguiente:



Erick Rincón Cárdenas, explica de la siguiente manera, el funcionamiento del protocolo SSL:

- 1.- "El cliente hace la solicitud de un servidor que soporte SSL, y negocia la conexión, lo que se denomina handshake (apretón de manos).
- 2.- El cliente envía el denominado client hello, con lo cual solicita verificación del servidor, informa el tipo de algoritmo de criptografía que soporta, e igualmente, envía número aleatorio.
- 3.- El server hello responde al enviar su identificador digital, el cual contiene su clave pública, los algoritmos criptográficos y otro número aleatorio.
- 4.- La aprobación del cliente, se da cuando se verifica la validez del identificador digital, descriptándolo con su clave pública.

5.- El cliente genera la clave aleatoria y la encripta, utilizando la clave pública del servidor y el algoritmo concertado, y la envía al servidor.

6.- Las claves y los algoritmos específicos, ya conocidos, se utilizan posteriormente para encriptar todos los datos intercambiados”.²¹¹

En conclusión, es un protocolo usado para establecer comunicación segura entre un servidor y un cliente. Este sistema garantiza la protección de la transmisión de datos, como: números de las tarjetas de crédito, módulos on-line, datos financieros, etc. De igual forma, protege de la descodificación y de la falsificación de toda la información confidencial, reservada o sensible.

- **EL PROTOCOLO WAP (Wireless Application Protocol).**

Es un estándar abierto, diseñado para regular el acceso a internet a través de dispositivos móviles, éste funciona con una combinación de HTTP, TCP y protocolos IP para dispositivos móviles, éste, al igual que los HTTP se utiliza para la transmisión de datos, en este caso en redes inalámbricas, como GSM (Global System for Mobile Communication).²¹²

La comunicación del servidor WAP se hace a través de pasarelas; cabe destacar que esta comunicación no está protegida, por eso es necesario utilizar el protocolo WTLS (Wireless Transport Layer Security) para tener una protección en la comunicación. Lo que se protege aquí es el canal de comunicación entre el servidor y el móvil.²¹³

²¹¹ RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Op. Cit., P. 219.

²¹² Cfr. en MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Mercedes, Op. Cit., Pp. 63 y 64.

²¹³ Ídem.

3. Aplicaciones de los sistemas de seguridad.

- **PROTOCOLO SET (Secure Electronic Transaction).**

“Es un sistema híbrido (utiliza ambos sistemas de encriptación) para evitar la lentitud de los sistemas de encriptación asimétricos y aprovechar la rapidez del sistema simétrico”.²¹⁴

El protocolo SET²¹⁵ es un estándar creado por Visa y Mastercard, por medio de éste se busca asegurar todos los procesos en la banca electrónica, como los envíos de instrucciones de pago, autorizaciones y solicitudes de reembolso a la entidad financiera, preservando la autenticación, la confidencialidad y la integridad de la información vinculada a la transacción electrónica. Éste es un conjunto de normas o especificaciones de seguridad que constituyen una forma estándar para la realización de transacciones de pago a través de Internet. Fue desarrollado para:²¹⁶

- Proteger el sistema de tarjetas de crédito, cuando es utilizado a través de Internet.
- Generar en la mente del consumidor una opinión de confianza, respecto al nuevo concepto de internet como mercado.
- Generar nuevos tipos de transacciones financieras seguras.

Se basa en el uso de una firma electrónica del comprador y una transacción que involucra al comprador, al vendedor y a sus respectivos bancos. Ésta se requiere para verificar que el usuario es el propietario.

²¹⁴ RINCÓN CARDENAS, Erick, Op. Cit., P. 222.

²¹⁵ Cfr. en MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Mercedes, Op. Cit., Pp. 57 y 58.

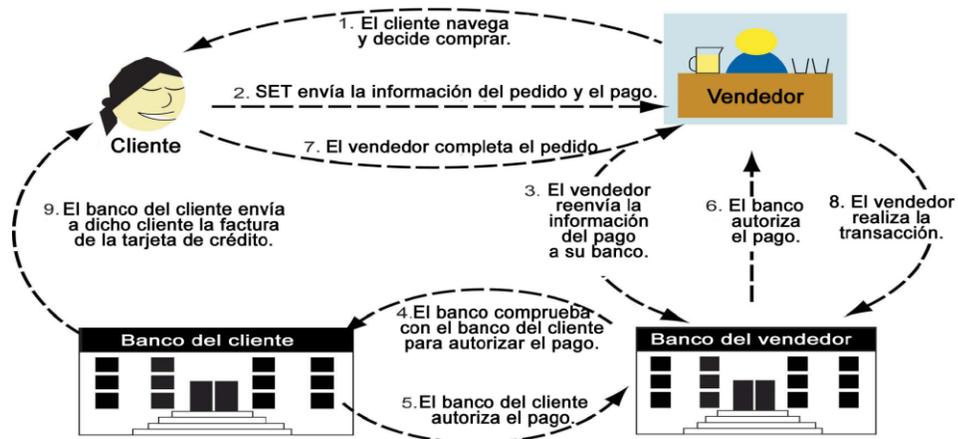
²¹⁶ Cfr. en PUENTES CALVO, Juan Francisco, Principios de seguridad en el comercio electrónico, Alfaomega-RA-MA, México, 2009, P.138.

Al realizarse una transacción segura por medio de SET, los datos del cliente son enviados al servidor del vendedor, pero dicho vendedor sólo recibe la orden. Los números de la tarjeta del banco se envían directamente al banco del vendedor, quien podrá leer los detalles de la cuenta bancaria del comprador y contactar con su banco para verificarlos en tiempo real.

El protocolo SET es un medio de autenticación del comercio del titular de la tarjeta y del banco, mediante la obtención de un certificado que asegura que la compra se va a desarrollar de manera correcta. La información viaja encriptada en un código, por lo que no puede ser vista por cualquiera que accede a ella. Asimismo, permite mantener la privacidad de los datos, ya que el comerciante no ve la información del usuario y el banco sólo conoce los datos de la transacción, pero no el producto que va asociada a la misma.

SET se basa en el uso de certificados digitales para asegurar la identificación de todas las partes que intervienen en una transacción on-line, basada en el uso de tarjetas de pago y de sistemas criptográficos de clave pública. Su objetivo es proteger el envío de los datos sensibles entre los servidores que participan en el proceso. Con ello, se persigue: mantener el carácter confidencial de los datos y garantizar su integridad, y autenticar la legitimidad de las entidades o personas que participan en la transacción. Creándose así un protocolo estándar abierto para la industria, que sirva de base a la expansión del comercio electrónico por Internet.

La siguiente imagen resume el funcionamiento del protocolo SET:



- **FIRMA ELECTRÓNICA-DIGITAL.**

En México existen varios tipos de firma electrónica. La Firma electrónica es el término genérico y neutral para referirse al universo de tecnologías mediante las cuales una persona puede firmar un mensaje de datos.²¹⁷ Ejemplos de éstas, son: el escribir el nombre del emisor al final de un correo electrónico; la digitalización de nuestra firma como un archivo gráfico; un número de identificación personal; ciertas biometrías utilizadas para efectos de identificación (como la huella digital o la retina) y las firmas digitales (creadas mediante el uso de criptografía).

La firma digital es el nombre que se le da a cierto tipo de firma electrónica basada en el uso de criptografía, la más común es la criptografía asimétrica. Se define como: “un conjunto de datos asociados a un mensaje digital que permite garantizar la identidad del firmante y la integridad del firmantes”²¹⁸ La firma electrónica es una firma digital que se almacena en un soporte de hardware; mientras que la firma digital se puede almacenar tanto en soportes de hardware como de software.

²¹⁷ <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/0095.pdf>

²¹⁸ PERÉZ VILLEDA, Mario, Factura electrónica, Tax editores, 2ª Edición, México, 2008, P.27.

En México, legalmente, encontramos que el Código Comercio, señala que existe un sólo tipo de firma electrónica; sin embargo, en su artículo 89, reconoce dos tipos: 1. firma electrónica simple, y 2. firma electrónica avanzada. Ambas tienen diferentes niveles de seguridad, pues sirven para diferentes fines, como se visualiza en el siguiente cuadro:

Fuente: ²¹⁹	Firma Autógrafa	Firma Electrónica Simple	Firma Electrónica Avanzada
Elementos formales			
La firma como signo personal.	X	X	X
El <i>animus signandi</i> , voluntad de asumir el contenido de un documento.	X	X	X
Elementos funcionales			
Identificación	X	X	X
Autenticación	X	X	X
Confidencialidad		X	X
Integridad			X
No repudio			X

La Firma Electrónica es definida por el Código de Comercio en su artículo 89, párrafo octavo, el cual, establece:

“Artículo 89.-...

...

Firma electrónica: Los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio”.

²¹⁹ <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/ciberhabitat/comercio/firma/index.html>

De esta manera, se entiende por firma electrónica, al conjunto de datos que se adjuntan al mensaje electrónico y que el usuario decide firmar, se asocia a él y se le atribuye a él mismo.

El Código de Comercio, establece en el mismo artículo, que la firma electrónica avanzada es aquella firma electrónica que cumple con los requisitos del artículo 97, fracciones I a la IV, las cuales correlacionadas establecen: Que los datos de creación de la firma corresponden exclusivamente al firmante; los cuales están bajo el control exclusivo del firmante; y finalmente, se determina que con ésta debe ser posible detectar cualquier alteración después del momento de la firma.

Ahora bien, el Banco de México utiliza la Infraestructura extendida de seguridad (IES), en ingles Public Key Infrastructure (PKI). Es un sistema diseñado y administrado por el Banco de México, con el propósito de fortalecer la seguridad de la información que se transmite, tanto en los sistemas de pago, como entre el Sistema Financiero Mexicano y el instituto central.²²⁰

La IES está *basada en el uso de firmas electrónicas*, mediante la aplicación de algoritmos criptográficos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información que se transmite, y a su vez, acreditar la identidad del remitente. Su *objetivo* es dar mayor seguridad y confianza a las operaciones financieras que se realizan a través de los medios electrónicos en los sistemas de pagos.²²¹

²²⁰ Cfr. en <http://www.banxico.org.mx/disposiciones/circulares/telefax/%7B14275634-38DA-6673-4B69-B8D4CCBF64A6%7D.pdf>

²²¹ Cfr. en ídem.

La IES tiene como principal función mantener el control sobre las claves públicas que se utilicen en la verificación de las firmas electrónicas mediante la expedición y administración de certificados digitales.

La estructura de organización de la IES, establecida y administrada por Banco de México es flexible, pues es totalmente independiente del sistema criptográfico que se use. La estructura puede crecer gradualmente de acuerdo a las necesidades de los diferentes usuarios, permitiendo que la administración de las claves quede distribuida entre diversos participantes; estableciendo para ello, varios servidores de certificados digitales interconectados que satisfacen en forma ágil los requerimientos de los usuarios. El modelo general de organización, para la administración de las claves públicas y los certificados digitales de la IES, son:²²²

- **Agencia Registradora Central ARC, (representada por el Banco de México)**
- **Agencias Registradoras AR's**
- **Agencias Certificadoras AC's**
- **Agentes Certificadores AgC's, (empleados de las agencias registradoras y certificadoras)**
- **Usuarios**

La IES, “es un compuesto de hardware, software, procesos, reglas y personas. Todo ello con la finalidad de establecer un entorno en el que las comunicaciones y transacciones sean seguras y fiables. Y todo ello a partir de la aplicación de los principios y tecnologías de clave pública, proporcionando de esta forma los mecanismos de autenticación, integridad, confidencialidad, y no repudio”.²²³

²²² Cfr. en Ídem.

²²³ FONT, Adres, Op. Cit., P. 58, 61 y 69.

Existen diversos mecanismos de seguridad informática que pueden implementar los bancos, entre ellos los lógicos, destacando los siguientes:

- **Las tarjetas inteligentes:** son aquellas que incluyen un chip informático (microprocesador) que almacena información que puede ser modificada. Con estas tarjetas, la identificación del poseedor se realiza comprobando el número (PIN) que solo el usuario conoce.²²⁴
- **Los Tokens:** también conocidos como dispositivos smart card de puerto USB, muestran un botón que el usuario pulsa para generar una OTP (One-Time Password). Este factor consiste en un código o número generado de forma dinámica, es decir es un código distinto para cada ocasión en que el cliente se autentifica.²²⁵

Con este proceso se genera una nueva contraseña dinámica, la cual se calcula, mostrándose la misma en la pantalla.

También se puede solicitar un código PIN como un segundo medio de autenticación, asegurando que el token no pueda ser usado en caso de robo o extravío. Los dispositivos OTP se utilizan también en teléfonos celulares.

- **Antivirus:** Es un programa creado para prevenir o evitar la activación de virus en las computadoras, así como su propagación y contagio. Cuenta con rutinas de detección, eliminación y reconstrucción de los archivos o de áreas infectadas por el sistema.²²⁶

²²⁴ Cfr. en MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Mercedes, Op. Cit., Pp. 12 y 13.

²²⁵ www.gemalto.net/brochures/download/authentication_esp.pdf

²²⁶ Cfr. en SEOANE, José Alberto, Op. Cit., P. 304.

- **Cortafuegos:** También conocidos como Firewall; pueden componerse de software, de hardware o de ambos. Éstos tienen la capacidad de discriminar o denegar el acceso, basándose en una serie de direcciones.²²⁷
- **Firma digital:** Técnicamente, una firma digital es un mecanismo de clave pública que vincula la identidad de una parte, en una relación o transacción, a un determinado mensaje. De forma similar a una firma escrita, vincula el documento firmado con el autor de la firma, por lo que ésta permite autenticar al remitente del mensaje, sirve para garantizar la integridad de éste.
- **Certificados digitales:** Éste es una credencial electrónica emitida por una entidad o Autoridad de Certificación. Avala una clave pública, que puede ser de una determinada persona o entidad. Con éste se garantiza la autenticación e integridad de la información y del usuario.²²⁸

3.7. OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA.

La seguridad informática es “el conjunto de procedimientos que nos permite que los datos de hoy puedan ser utilizados mañana sin ningún merma de calidad en los mismos”.²²⁹ Sin embargo, esta disciplina abarca varios campos de estudio, como: el mantenimiento de equipos, la ocultación de datos y la protección de datos, mediante claves de acceso o protocolos de administración en una red.

²²⁷ Cfr. en Anónimo Máxima seguridad en internet, Anaya Multimedia, Madrid, 1998, P.544.

²²⁸ Cfr. en FONT, Adres, Op. Cit., Pp. 69 y 73.

²²⁹ MARCELO RODAO, Jesús de, Piratas cibernéticos, ciberwas, seguridad informática e internet, RAMA, 2ª Edición, Madrid, 2003, P. 13.

También se puede definir como la disciplina que trata de establecer metodologías para determinar, cuáles de las características que conforman la seguridad informática (confidencialidad, Integridad, autenticidad y disponibilidad) aparezcan en las operaciones bancarias y se encuentre la forma de lograr que éstas se apliquen.²³⁰

Generalmente, la seguridad informática consiste en garantizar que el material y los recursos de software de una organización se usen únicamente para los propósitos para los que fueron creados y dentro del marco previsto.

La seguridad informática se resume, por lo general, en cinco objetivos principales:

- Integridad.
- Confidencialidad.
- Disponibilidad.
- Evitar el rechazo.
- Autenticación.

3.7.1. INTEGRIDAD.

Con ésta se garantiza que la información no ha sido modificada durante la comunicación, esta modificación puede ser intencionada o no. Se refiere a la validez y consistencia de los elementos de información almacenados y procesados en un sistema informático.

²³⁰ Cfr. en DALTABUIT GODÁS, Enrique y et. al., Op. Cit., P. 27.

Trata de proteger los mensajes, que éstos se reciban tal y como fueron enviados, utilizando los protocolos de comunicación adecuados, funciones resumen y firmas digitales.²³¹ “Por ejemplo, cuando por privacidad se evita que un cliente proporcione sus datos bancarios al vendedor, de paso se está eliminando el riesgo de que el vendedor almacene estos datos en un servicio mal protegido frente a ataques”.²³²

3.7.2. CONFIDENCIALIDAD.

“La confidencialidad en una comunicación, consiste en transmitir un mensaje por un canal no seguro garantizando que terceros no puedan acceder al mensaje”.²³³ Su finalidad es hacer que la información sea ininteligible para otras personas que no sean los actores de la transacción.

Esta debe proteger al sistema de invasiones, intrusos y acceso, por parte de programas o personas no autorizadas.

3.7.3. DISPONIBILIDAD.

Se refiere a la continuidad de acceso a los elementos de información, almacenamiento y procesados en un sistema informático. Su objetivo principal es garantizar en todo momento el acceso a un recurso o servicio.

3.7.4. EVITAR EL RECHAZO.

Evitar el rechazo de la información es la garantía que ninguno de los actores pueda negar la transacción efectuada.

²³¹ MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Mercedes, Op. Cit., P. 9.

²³² Ídem.

²³³ Ibídem., P. 8.

3.7.5. AUTENTICACIÓN.

Consiste en asegurarse de la identidad de un usuario, es decir garantiza a todos los actores, que cada uno es quien dice ser. Un control de accesos permite, por ejemplo, utilizar una contraseña para el acceso a recursos reservados.

3.8. VULNERABILIDAD DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD.

La vulnerabilidad se define, como: “la evaluación objetiva de la probabilidad de sufrir un determinado ataque en un plazo de tiempo dado”.²³⁴

Por otra parte, se indica que la vulnerabilidad consiste “en cualquier debilidad que puede explorarse para causar pérdida o daño al sistema”.²³⁵

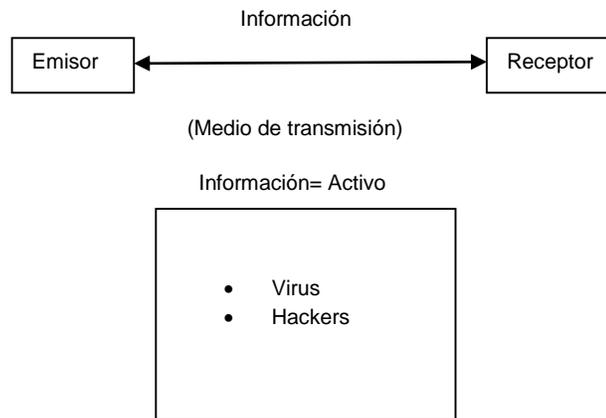
Dentro de estas vulnerabilidades, podemos encontrar: las amenazas y los ataques. Las primeras, son cualquier circunstancia que causa un daño o una pérdida eminente, éstas pueden derivarse de los errores humanos o de las fallas internas del hardware o del software. Por su parte, los ataques son una acción en la cual se explota una vulnerabilidad, existen dos tipos de ataques: los pasivos y los activos.

Los ataques pasivos son aquellos que consisten en observar comportamientos o leer información, sin alterar el sistema de información, sólo afectan la privacidad del sistema. Un ataque activo, consiste en modificar o afectar la información, o el estado del sistema, o ambas, por lo que, se afecta tanto la privacidad, como la autenticidad e integridad del sistema.

²³⁴ ACEITUNO CANAL, Vicente, Seguridad de la información: expectativas, riesgos y técnicas de protección, Limusa, México, 2007, P. 21.

²³⁵ DALTABUIT GODÁS, Enrique y et. al., Op. Cit., P. 93.

Un ejemplo, de ataques y amenazas, lo encontramos con los provocados por los Hackers o por los virus.



Entre las vulnerabilidades de los mecanismos de seguridad, encontramos varias especies, como: la ingeniería social, los virus y los hackers.

3.8.1. INGENIERÍA SOCIAL.

Para Javier Ulises Santillán Arenas, “La ingeniería social se trata de prácticas, técnicas especializadas o empíricas, acciones estudiadas, planeaciones estratégicas, etc., cuyo principal objetivo es manipular a una entidad, en este caso a las personas, para que directa o indirectamente realicen acciones que llevarán a conseguir un fin específico para quien las aplica, en palabras sencillas, es la habilidad de engañar para obtener información de una persona o sistema”.²³⁶

²³⁶ <http://revista.seguridad.unam.mx/numero-03/ingenier%C3%AD-social-t%C3%A9cnica-de-ataque-eficaz-en-contra-de-la-seguridad-inform%C3%A1tica>

Por su parte, Gonzalo Álvarez Marañón, define a la ingeniería social, como la “utilización de la picaresca para engañar a los usuarios, haciéndoles revelar datos sensibles o realizar acciones que ponen en peligro la seguridad de su información”.²³⁷

El término ingeniería social, hace referencia al arte de manipular personas para eludir los sistemas de seguridad. Esta técnica consiste en obtener información de los usuarios por teléfono, correo electrónico, correo tradicional o contacto directo.

Existen dos tipos de ingeniería social: la directa y la indirecta. La primera basada en humanos, se refiere a la interacción de persona a persona para recuperar la información deseada. La segunda, basada en computadoras, intenta obtener información a través de programas, principalmente del uso en internet.

Los atacantes de la ingeniería social usan la fuerza persuasiva y se aprovechan de la inocencia del usuario, haciéndose pasar por un compañero de trabajo, un técnico o un administrador, etc.

En general, los métodos de la ingeniería social, están organizados de la siguiente manera:

- Una fase de acercamiento para ganarse la confianza del usuario, haciéndose pasar por un integrante de la compañía, círculo, etc.
- Una fase de alerta, para desestabilizar al usuario y observar la velocidad de su respuesta. Por ejemplo, éste podría ser un pretexto de seguridad o una situación de emergencia;

²³⁷ ÁLVAREZ MARAÑÓN, Gonzalo, ¿Qué sabemos de? Como protegernos de los peligros de internet, Los Libros de la Cantera Consejo Superior de Investigación Científica, Madrid, 2009, P. 9.

- Una distracción, se usa una frase o situación que tranquiliza al usuario y evita que se concentre en la alerta. Ésta podría ser un agradecimiento que indique que todo ha vuelto a la normalidad, una frase hecha, o en caso de que sea mediante correo electrónico o página Web, la redirección a la página de la compañía.

Un ejemplo de la ingeniería social, es el envío de correos falsos en los que se suplanta la identidad de un banco. Claro ejemplo de ello, fue lo ocurrido en el mes de marzo del año 2002, en el que se difundió, a nivel mundial, el siguiente mensaje a nombre de Visa:

*“Alerta de fraude. Visa USA Fraud Control ha sabido de la existencia de un engaño para obtener datos personales de nuestros clientes. Lamentamos comunicarle que hemos cancelado su tarjeta de crédito, de acuerdo con el artículo 205 del capítulo 210 del departamento de fraude internacional. Sospechamos que su tarjeta está implicada en actividades criminales. En los próximos dos días uno de nuestros investigadores contactará con usted por teléfono para verificar sus datos”.*²³⁸

El objetivo de la ingeniería social consiste en sacar información a una persona, sin que se dé cuenta que está revelando información sensible. Es por ello, que ésta es un serio problema de seguridad para los bancos. La Ingeniería social utiliza comúnmente los *Pharming* y *Phishing Scam*

Pharming.²³⁹

Son correos electrónicos enviados de forma masiva con el objeto de recabar información de un usuario conectado en la red, regularmente son mensajes amarillistas, o bien supuestos boletines de información enviados por una institución reconocida.

²³⁸ <http://www.vsantivirus.com/mm-bbva-scam.html>

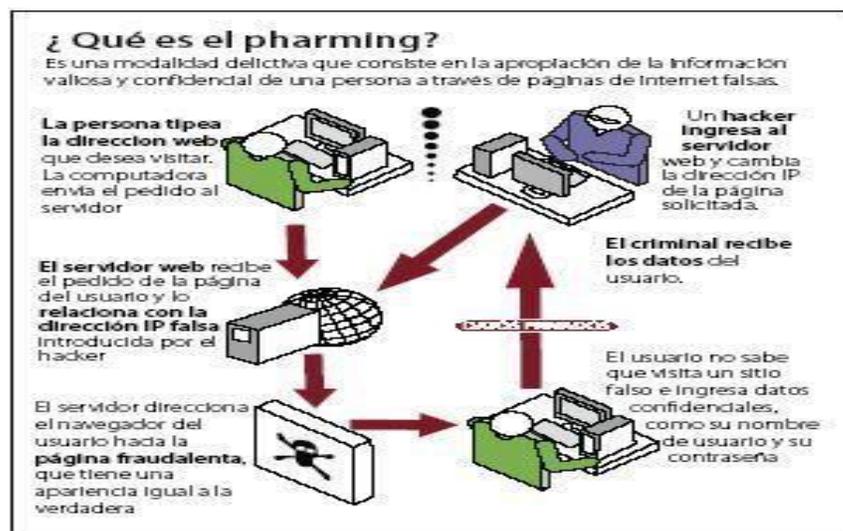
²³⁹ Cfr. en ÁLVAREZ MARAÑÓN, Gonzalo, Op. Cit., Pp. 43-46.

Algunos de estos correos electrónicos le indican al usuario que baje un archivo para acceder a la información que indica el mensaje. Otros lo redirigen a algún sitio para observar un video supuestamente relacionado con la noticia. Otros mas no piden realizar ninguna acción, pero a través de su contenido pueden afectar el equipo del usuario.

El objetivo de estos correos es modificar el sistema del usuario a través del contenido del propio correo; del contenido de alguna página web visitada; de la ejecución de alguna animación o video en línea o de la ejecución de algún archivo descargable, permitiendo a un intruso redirigir al usuario a sitios falsos al utilizar un servicio en línea. Los sitios falsos pueden estar ubicados en cualquier sitio, ya que ocultan su verdadera identidad a través de la modificación del sistema del usuario.

Las modificaciones realizadas a los sistemas y los sitios falsos tienen por objetivo robar información sensible de los usuarios.

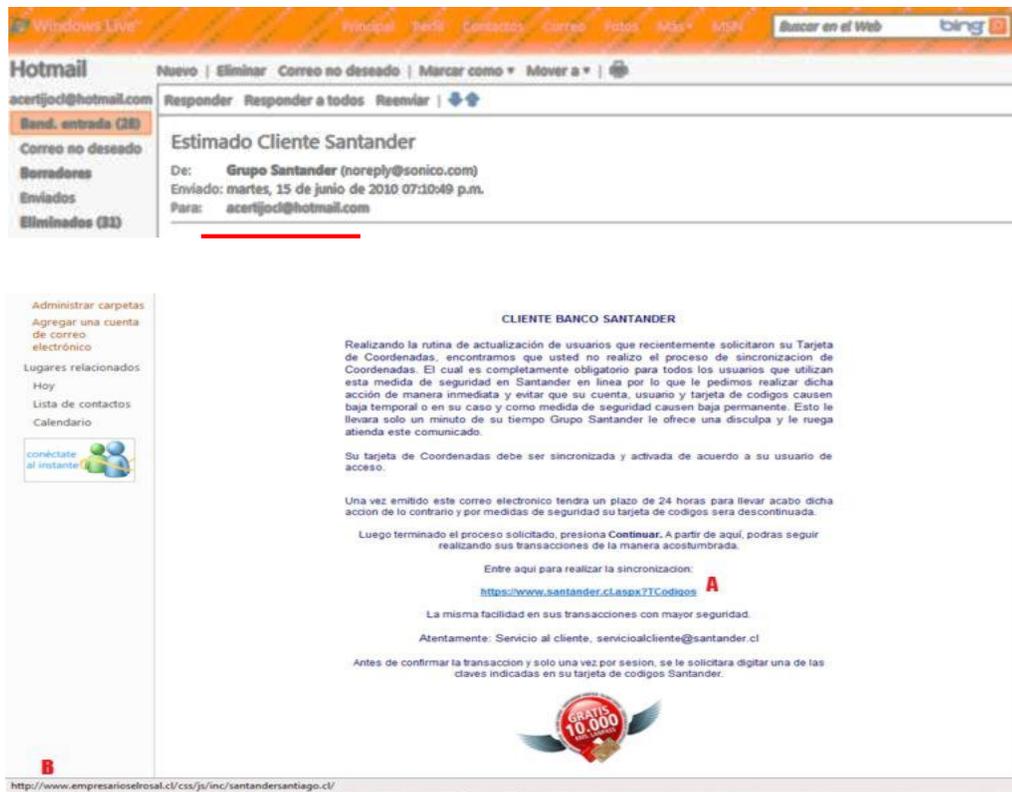
Una vez que, los usuarios de acceden al contenido del correo y hecha la modificación a la configuración del sistema, el defraudador (phisher) puede usurpar la identidad del usuario para defraudarlo en el servicio legítimo.



Phishing Scam.

El Phishing Scam es una técnica de fraude que opera, principalmente, a través del envío de mensajes por correo electrónico, aunque también puede ser por mensajería instantánea. Éstos buscan engañar al usuario para que proporcione información sensible: nombres de usuario, contraseñas o información detallada sobre tarjetas de crédito o de prepago de servicios. Los defraudadores solicitan que la información sea enviada por correo electrónico a través del acceso a un sitio web falso (usurpando la identidad de alguna organización) o incluso solicitando que se llame a algún número telefónico.

El servicio que con mayor frecuencia se afecta es el de banca electrónica, solicitando a los usuarios información de acceso a sitios de banca en línea. Una vez que los defraudadores obtienen la información, la utilizan para usurpar la identidad del usuario y disponer de sus recursos.



The image shows a screenshot of a phishing email. The email header includes the sender 'Grupo Santander (noreply@sonico.com)', the date 'martes, 15 de junio de 2010 07:10:49 p.m.', and the recipient 'acerijod@hotmail.com'. The body of the email is titled 'CLIENTE BANCO SANTANDER' and contains a message in Spanish requesting the user to synchronize their 'Tarjeta de Coordinadas' (Coordinate Card) to avoid account suspension. It provides a URL: <http://www.santander.cl.aspx?TC=Codigo> and a contact email: servicioalcliente@santander.cl. At the bottom, there is a red circular badge with the text 'GRATIS 10.000' and a URL: <http://www.empresariosefrosal.cl/css/js/inc/santandersantiago.cl/>. The email is displayed in a Hotmail interface with a Windows Live header and a search bar.

La imagen anterior ilustra un correo *Phishing Scam*, fue enviado, supuestamente, por Santander; sin embargo, el emisor se identifica como @sonico.com, sin que se den elementos que lo identifiquen con ese banco.

La diferencia entre *phishing* y *pharming*, radica en que en el primero, el usuario actúa engañado por un correo electrónico, y en el segundo, es redireccionado por su computadora, o por un proveedor de servicios, ambos previamente atacados por un hacker o por un código malicioso.

3.8.2. VIRUS.

Un virus informático: “es un programa que se fija en un archivo y se reproduce, extendiéndose de un archivo a otro. Puede destruir datos, presentar en pantalla un mensaje molesto o interrumpir las operaciones de computación en cualquier otra forma”.²⁴⁰

El virus informático “es un pequeño programa, desarrollado intencionalmente para instalarse en la o las computadoras de un usuario, sin su consentimiento o permiso. Es una secuencia de instrucciones dadas por un programador, quizá con el aprovechamiento de rutinas existentes para finalidades nobles, convirtiéndolo en un programa que altera el correcto funcionamiento de otros programas o de los sistemas operativos, y/o de los archivos, también, pueden ocupar cada vez mayor cantidad de memoria, no dejando lugar para el proceso, o no dejando espacios disponibles en los discos al rellenar todo los huecos libres, sin afectar los datos, pero ocupando áreas disponibles, para nuevos procesos”.²⁴¹

²⁴⁰ Conceptos de Computación, International editores, 2ª Edición, 1999, México, P. G-6.

²⁴¹ SEOANE, José Alberto, Op. Cit., P. 105 y 106.

Los virus son una forma de ataque, por los cuales se puede robar la información, registrando las claves que el usuario infectado introduce cuando accede a un listado de sitios de internet, (la mayoría de estos sitios pertenecen a bancos y otras instituciones financieras). Los datos son enviados a un servidor remoto y después vendidos por los cibercriminales.

Los ataques, que se derivan de los virus informáticos se pueden presentar de varias formas al infectarse los archivos que se ejecutan en los sistemas, algunos de estos son los siguientes:

- **Caballo de Troya:** Es un programa maligno que se oculta en un programa legítimo. Produce efectos perniciosos al ejecutarse el programa legítimo infectado, pero no es capaz de infectar otros archivos.²⁴²
- **Trampas (trap door) o puertas traseras (back door):** Son un conjunto de instrucciones dentro de un programa que permiten el acceso a los mismos, sin pasar ni dejar rastro en los controles de seguridad del programa. Suele tratarse de entradas que dejan los programadores creadores del programa para uso particular.²⁴³
- **Gusanos (Worms):** Programa, cuya única finalidad es ir consumiendo espacio en la memoria RAM, mediante copias sucesivas de sí mismo residentes en la memoria, hasta desbordarla, en ese momento generalmente aborta todo lo que está en ejecución. Ésta es su única acción maligna.²⁴⁴

²⁴² *Ibíd.*, P. 107.

²⁴³ <https://www.bbva.es/sistema/meta/seguridad.jsp>

²⁴⁴ SEOANE, José Alberto, *Op. Cit.*, P. 107.

- **Bombas Lógicas:** Es un programa maligno que permanece oculto en la memoria de los equipos, se activa por acciones concretas, predeterminadas por su creador, ejemplos: un martes 13, el Día de los enamorados, el Día del amigo, la Ejecución de un determinado programa, o la Combinación predeterminada de teclas en el orden en que se tipean, etcétera.²⁴⁵
- **Bacterias:** Programas que tienen por objetivo reproducirse dentro de un sistema, hasta consumir todos sus recursos y saturar la actividad del equipo por completo.²⁴⁶
- **Bulos (Hoax):** Son los correos electrónicos que comunican rumores falsos, con el único objetivo de transmitirse y aumentar la información de "baja calidad" que circula por Internet. Potencialmente no son demasiado dañinos, se trata de simples correos electrónicos que difunden un rumor; son fáciles de eliminar y no se debe contribuir a su propagación a pesar de sus amenazadoras consecuencias del tipo: "... en caso de no reenviar a un número determinado de direcciones de correo que Vd. conozca (amigos, familiares, etc)".²⁴⁷
- **Bromas (Joke):** No son exactamente virus, sino programas descargados de Internet y/o transmitidos por correo electrónico, con el fin de hacer creer a quien los ha ejecutado, que su equipo ha sido infectado con un virus informático que le provocará importantes daños a su equipo y a la información almacenada en él. Se caracterizan por ser sugestivos tanto por el dibujo de su icono y su nombre.²⁴⁸

²⁴⁵ Ídem.

²⁴⁶ <https://www.bbva.es/sistema/meta/seguridad.jsp>, Op. Cit.

²⁴⁷ Ídem.

²⁴⁸ Ídem.

Existen diversos tipos de virus, pero todos suelen tener en común, la propiedad de propagarse y difundirse dentro del equipo y a través de la red.

3.8.3. HACKER Y CRACKER.

Los hackers y cracker son factores humanos que vulneran los sistemas informáticos. Nuestro país no está exento de este fenómeno, he aquí, un ejemplo de ello:

Fuente²⁴⁹

Un joven de 20 años fue detenido por agentes de la Procuraduría capitalina, acusado de violar la página electrónica de Banamex y defraudar a la institución con más de 3 millones y medio de pesos. De acuerdo con la averiguación previa iniciada en la delegación Coyoacán, Ricardo Reyes Orozco realizó transacciones bancarias vía internet, retiró 3 millones 612 mil 500 pesos de una cuenta maestra y los colocó en una cuenta personal. Publicado 26 julio de 2005.

El significado de la palabra hacker varía según quien lo define. Los medios masivos, las agencias de seguridad y los mismos hackers tienen sus propias definiciones.

Para efectos de este trabajo, los hackers y crackers son personas que se introducen en un sistema informático, con el fin de satisfacer su curiosidad y tener mayor conocimiento de los sistemas y obtener información; éstos tienen un alto grado de conocimiento de los sistemas informáticos, pero la diferencia entre ambos radica en que el último utiliza la información para un fin propio, pero de manera maliciosa, atacando al sistema para obtener lo que quiere o simplemente para divertirse.

²⁴⁹ <http://www.maestrosdelweb.com/actualidad/2320/>

En realidad el cracker es un hacker, pues ambos se introducen a los sistemas informáticos violando la privacidad de alguna persona o institución, aunque, podría ser que el hacker pudiera tener autorización para introducirse a algún sistema, pues como expertos, ellos son los que crean los programas, sistemas etc., para el uso de una computadora.

Jurídicamente, en nuestro país, ninguna ley los define; sin embargo, al regular el fraude cibernético se podrían considerar a éstos dentro de esa regulación, pues con su actuar se genera la conducta delictiva.

En nuestro país las autoridades no hacen distinción entre hacker y cracker, pues son utilizados como sinónimos.

Ahora bien, se cuestiona dichos significados, sobre todo por la diferencia que existe entre ser un hacker o un cracker. Para entender esto es necesario preguntarnos ¿qué sentido tiene que un hacker entre a una página de un banco si sólo lo hace por satisfacer curiosidad? Podríamos decir que sólo lo hace para satisfacer su ego y decir que pudo violar dicha seguridad, sin obtener otro beneficio. En cambio, el cracker realiza lo mismo, pero su conducta va más allá, ya que utilizan programas especializados para descifrar o violar los candados de seguridad implementados en una página web y en los programas protegidos, no sólo se queda con la satisfacción de saber que violó el sistema, además que concreta su conducta vaciando la cuenta bancaria de alguna persona. Hay que recalcar que el hacker también utiliza estos programas especializados teniendo acceso a la información y violando la privacidad de la información que tiene los bancos de datos, por lo que podríamos concluir, que por la utilización de estos programas y la violación a los bancos de datos, los crackers son hackers.

A pesar de la anterior distinción, concluimos que el hacker y el cracker, son factores humanos que puede vulnerar la seguridad informática de un banco, pues ambos son piratas cibernéticos que obtienen beneficios violando los sistemas informáticos, consiguiendo información de manera no adecuada.

Algunos de los métodos y programas que pueden utilizar estos individuos para violar e introducirse a los sistemas son los virus y la ingeniería social; sin embargo, existen otros utilizados con el mismo fin, entre los que encontramos:²⁵⁰

- **Protocolo SNMP – Simple Network Manager Protocol:** puede ser usado para examinar tablas de ruteo y topología de la red.
- **Programa Trace Route:** puede revelar detalles de la red y de los enrutadores.
- **Acceso al servicio DNS:** Puede examinar las direcciones IPs de los servidores de internet con su denominación.
- **Programa ping:** puede localizar un servicio en particular.
- **Protocolo finger:** puede revelar información de los usuarios, como son: actividad que están realizando si están o no conectado, última fecha y hora en que lo han hecho, su identificación, nombre, número de teléfono, red a la que pertenece, etc.
- **Protocolo whois:** puede examinar datos de los nombres en la Internet.

²⁵⁰ SEOANE, José Alberto, Op. Cit., Pp. 113 y 114.

- **SNIFFER:** Es un programa, que se instala ya ingresando a la red, este es un programa espía, que se oculta en el sistema que recolecta información de la topología y de cómo opera la red, de forma tal, que permite acceder pasando inadvertido. Los paquetes olfateadores registran u guardan logins y claves de validación, password, detectando los puertos de TELNET y FTP.
- **SANTA (Security Analis Tool for Auditing Netwoks o ISS Internet Security Scanner):** Este programa logra accede al dominio de la red y detectar puntos vulnerables o huecos de seguridad. Estos programas pueden determinar el grado de vulnerabilidad de cada sistema.
- **CARDING:** Estos programas son usados para generar y comprobar números de tarjetas de crédito. Muchos de estos sistemas implican la utilización de aparatos electrónicos sofisticados.²⁵¹

²⁵¹ Cfr. en MARCELO RODAO, Jesús de, Op. Cit., P. 26.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS SOBRE LA PROTECCIÓN AL PÚBLICO USUARIO EN EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.

En el capítulo anterior estudiamos la Banca Electrónica Mexicana y sus medidas de seguridad. De ahí partiremos, para analizar si éstas garantizan la protección del usuario ante las vulnerabilidades a las que se exponen por el uso de los medios electrónicos para realizar sus operaciones bancarias.

La mayoría de los servicios financieros, conllevan un riesgo en su realización, el cual aumenta si se realizan a través de un medio electrónico, debido a las vulnerabilidades que existen en los sistemas informáticos. Las preguntas a plantearse al respecto, son: ¿Quién responde por ese riesgo?, ¿Quién debe soportar el daño?, ¿Qué sucede en aquellos casos en donde el daño es ocasionado por un tercero? ¿Qué establece nuestra legislación al respecto? ¿A caso la institución bancaria deberá responder por la realización de su actividad, ante aquellos hechos que le resulten dañosos a sus usuarios? ¿Es legal que los bancos de manera unilateral se eximan de la responsabilidad? ¿En verdad están protegidos los usuarios de la banca electrónica en nuestro país?

Tenemos que resolver los anteriores cuestionamientos para analizar, si en México, el usuario de la banca en electrónica se encuentra legalmente protegido ante un siniestro en su patrimonio, derivados de la ineficacia de las medidas de seguridad informática. Lo anterior lo realizaremos en el desarrollo del presente capítulo de la siguiente manera:

Primero analizaremos si estas medidas tienen la calidad suficiente para que el usuario sienta la seguridad de contratar y utilizar este servicio. Si bien, los bancos han hecho grandes esfuerzos para tratar de garantizar la seguridad y el patrimonio de sus usuarios, lo cierto es que, las vulnerabilidades de los medios electrónicos son uno de los principales retos a vencer.

Lo que ocasiona que este servicio no sea del todo atractivo para sus clientes, ya que su uso se considera una fuente de riesgo, no sólo para su patrimonio, sino para el propio cliente.

En segundo lugar, al considerarse este servicio como riesgoso, tenemos que abordar el tema del riesgo, pues éste es el origen del posible daño que pueden sufrir los usuarios. Identificado el punto de partida, lo enfocaremos a la materia de banca electrónica.

El tercer punto a tratar será la responsabilidad, ya que cuando el riesgo al que se exponen los usuarios se materializa mediante un siniestro, de manera inmediata se genera como consecuencia un daño y en algunas ocasiones un perjuicio, el cual puede ser inmediato o posterior al siniestro. De la materialización del siniestro, no sólo se genera el daño, sino también la responsabilidad, por lo que se debe analizar qué es la responsabilidad y quién es el responsable de ese daño, es decir quién responderá por el mismo y reparará sus consecuencias. En este punto nos remitiremos a lo que legalmente establece nuestra legislación.

El cuarto punto lo dedicaremos a la responsabilidad que se puede generar por la realización de un siniestro, ya que está se regula materia civil, penal y administrativa. Si bien, las tres son importantes, para efectos de la presente tesis nos enfocaremos al desarrollo de la responsabilidad civil, por lo que sólo daremos un breve bosquejo de la responsabilidad penal y administrativa.

Como quinto punto, nos enfocaremos a desarrollar el tema de la responsabilidad civil en materia de banca electrónica. Para ello, inicialmente tenemos que referirnos a las bases de la responsabilidad civil, por lo cual abordaremos su clasificación y sus tipos, para continuar con la Teoría de la Responsabilidad Civil y sus nuevas tendencias.

Planteadas las bases, en un sexto apartado, analizaremos la legislación que regula la responsabilidad civil de los bancos que prestan servicios de banca electrónica y la eficacia de la misma para proteger a sus usuarios. A la par, debemos abordar la responsabilidad que comparte el público usuario sobre dicho servicio.

Finalizaremos con algunos criterios que ha sustentado el Poder Judicial de la Federación sobre el tema.

Del anterior análisis, es necesario incorporar a nivel legal la responsabilidad civil derivada de la realización de actos o prestación de servicios a través de medios electrónicos, como lo es en el comercio electrónico y en las actividades bancarias. Los bancos deben responder por las vulnerabilidades de los sistemas informáticos, toda vez que, ellos son los responsables de guardar la información de las operaciones y de determinar las medidas de seguridad informática que se utilizarán para la prestación del servicio de banca electrónica.

La responsabilidad civil debe derivar de la propia actividad del banco, la cual, si bien, le resulta gravemente peligrosa por los fraudes electrónicos, los cuales son perpetrados cada día por medios más precisos y sofisticados; también le resulta beneficiosa por las grandes ganancias que obtiene, por lo tanto, de ahí surge la idea, de que si las instituciones bancarias obtienen una ganancia de su actividad riesgosa, deben hacerse responsables de los daños causados a sus usuarios mientras estén brindando este servicio.

4.1. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.

La tecnología ha innovado la forma de ofertar los servicios de las instituciones bancarias, logrando que los usuarios interactúen en la contratación de éstos. Un artículo de calidad garantiza, casi siempre, la satisfacción del cliente, así como la certeza de que con el mismo se cubrirá la necesidad que se busca y por ende su recomendación. Cuando se trata del manejo del patrimonio de las personas, éstas siempre buscarán el servicio que les garantice la seguridad del mismo, siendo ésta uno de los parámetros a cubrir dentro del rubro de calidad.

Por calidad del servicio debemos entender, la percepción que tienen los clientes sobre un bien, producto o servicio; por lo tanto, si ésta es excelente, el cliente estará dispuesto a pagar por ella. No debe ser considerada como un atributo añadido, pues tiene que formar parte de los servicios desde su origen, en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con la institución bancaria. Se consideran a las personas como la clave, porque constituyen el origen, el medio y el fin para hacer, ofrecer y evaluar la calidad.

Cada día, las instituciones del sistema bancario se preocupan por dar una mejor calidad en el servicio, ya que éstas los manejan de manera muy similar en cuanto a sus características de: costo, tasa, plazo, etc., por lo que, la distinción que busca el cliente, es que el mismo, sea personalizado y de calidad. De ahí, la importancia de seleccionar el banco con el cual nos relacionaremos, toda vez que, lo que se busca es que éstos sean sencillos, oportunos y personalizados; en resumen, que el banco identifique a la persona por lo que es y no como un cliente más.

La calidad y la cantidad de servicios ofrecidos dependerá de la estrategia definida por cada entidad. Sin embargo, deben considerarse diversos aspectos que serán valorados por los usuarios, de los que dependerá el éxito o fracaso en la red, entre ellos destacan: la rapidez de acceso y de navegación; la seguridad en las transacciones; la confianza en los medios electrónicos; la agilidad para renovar contenidos; la rapidez para descargar documentos; el ofrecer la mayor información posible al cliente; la sencillez de estructuras y la personalización del trato con el cliente. De los anteriores factores, considero de mayor trascendencia para realizar la contratación de operaciones a través de medios electrónicos, los siguientes:

a) Seguridad en el servicio.

Una de las principales cuestiones, que preocupan a los usuarios de la banca electrónica, es la seguridad informática para realizar sus operaciones. Existen cuatro categorías para medir la satisfacción o insatisfacción de los clientes, teniendo cada una de ellas subcategorías, así tenemos las siguientes:²⁵²

1. Calidad de productos y servicios bancarios.

a) Atributos del servicio.

b) Tarifas del servicio.

2. Calidad de servicio al cliente.

a) Capacidad de respuesta.

b) Promesas del servicio.

c) Comunicación.

²⁵² http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/7254/Torres_Eduardo.pdf?sequence=1

d) Eventos inesperados para el cliente.

3. Calidad de sistemas en línea.

a) Información actualizada de su cuenta.

b) Funcionamiento web.

c) Diseño web.

d) Seguridad.

e) Funcionamiento del servicio en línea.

4. Evaluación Gestalt.

Para efectos de este trabajo, nos enfocaremos en la calidad de la seguridad del servicio de banca electrónica. El estudio de percepción “Seguridad en Informática México 2008, Principales hallazgos”, realizado por Joint Future Systems, establece que una de las principales preocupaciones acerca de la seguridad de equipos de cómputo y su contenido se encuentra en el uso de la banca electrónica. Establece dos porcentajes comparativos: en medios informáticos es de 45.02% y en no informáticos es de 47.66%.²⁵³

Es evidente, que existe desconfianza en el uso de la banca electrónica, derivada de la garantía de seguridad del servicio, siendo éste un factor que se relaciona con la calidad del mismo.

²⁵⁰ http://www.cumbremexicanadelacalidad.com.mx/attachments/4_Seguridad_de_la_Informacion_Estadsticas_Mxico.pdf

La CONDUSEF señala que la banca mexicana es una de las más seguras, ya que cuenta con grandes estándares de calidad en los mecanismos de seguridad informática. “De acuerdo con las encuestas recientes, 65% de los usuarios evalúa la banca por internet como segura y práctica”.²⁵⁴ A pesar de lo establecido por esta Comisión, en el usuario subsiste la desconfianza sobre su uso, por lo que prefiere la atención personalizada y directa con la institución bancaria.

Para evitar posibles fraudes y robos por internet, los bancos han desarrollado una serie de herramientas de seguridad, entre ellas destacan:

- **Las claves aleatorias de acceso:** Son pequeños dispositivos electrónicos que generan claves de seguridad aleatorias reconocidas por el banco como seguras. Según la institución que las emita, tienen diferentes nombres, como: “token”, “clave de acceso móvil” o “netkey”.
- **Herramientas anti-phising:** Los bancos protegen la seguridad de sus usuarios creando certificados que autentifican sus sitios y que solicitan al usuario la renovación periódica de sus contraseñas de acceso.
- **Firewalls:** Algunos bancos ofrecen vínculos para descargas gratuitas de firewalls, que son programas que ayudan a proteger su equipo de intrusos y que además previenen la filtración de información. Cuando se configura, en forma apropiada, detiene todo el tráfico no autorizado hacia y desde su computadora.²⁵⁵

²⁵⁴ <http://www.altonivel.com.mx/4648-diez-tendencias-de-la-banca-electronica.html>

²⁵⁵ <http://finanzaspracticas.com.mx/finanzas-personales/servicios-bancarios/banca-en-linea/beneficios-de-labanca-por-internet?print=y>

También, las instituciones bancarias y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores han hecho recomendaciones para el uso del servicio de banca electrónica. En el portal de internet de la CNBV,²⁵⁶ encontramos las siguientes:

- Realizar actualizaciones del antivirus en tu computadora.
- Las personas que realicen el soporte de tu computadora debe ser de confianza, para que no vayan a instalar los spyware que espían las actividades que haces cuando navegas.
- No utilizar computadoras públicas, en los llamados cibercafés para realizar actividades bancarias.
- Ingresar siempre a través del teclado la dirección de la página web de la institución financiera directamente en el explorador, sin usar ligas o hipervínculos.
- No descuidar tu computadora cuando estés realizando alguna actividad bancaria. Terminar siempre con la opción “cerrar o salir”.
- No revelar números de cuenta o nips.
- No abrir correos que lleguen de gente desconocida o que se quieran hacer pasar por algún banco.
- Revisar de manera periódica tus cuentas registradas, para hacer traspasos a terceros o al mismo banco.
- Cuida tu dispositivo generador de contraseñas (conocido como TOKEN). No lo dejes a vista de otros, ni lo compartas con nadie. Si lo extravías repórtalo a tu banco, cárgalo cuando sólo sea necesario y nunca escribas tu contraseña en él.

²⁵⁶ Cfr. en el tríptico elaborado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores consultado en: https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:LHEjIVhaM_cJ:www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%2520Seminaro%2520Corresponsales/ii.%2520Tr%25C3%25ADptico%2520Corresponsales%2520Bancarios.pdf+recomendaciones+para+el+uso+de+los+servicios+de+Banca+por+internet&hl=es-419&gl=mx&pid=bl&srcid=ADGEESgGCBUjMKosCO-gHjug-qzzB24JJT2DAzcaTM10m3-lhj9iDjv_ol4oPqfX9ex8kPeol601LMoFwvEjeueZI4N2dnzxoR-FK-Teh7MOODGL682CywQ4SxfCvZtHFSaAly2PH4EN&sig=AHIEtbR4Xb9iU0VBh0MSksZvhwHnLbPkQ

- Cuida tus contraseñas. Utiliza las que tengan al menos ocho caracteres con letras y números, no se las proporciones a nadie. Deben ser fáciles de recordar pero difíciles de adivinar.
- Se recomienda también cambiar la contraseña regularmente. Si tienes diferentes cuentas, utiliza varias contraseñas.
- Si utilizas el servicio de banca por internet en tu computadora, asegúrate que las opciones “recordar contraseñas” no estén activas.

Las anteriores recomendaciones y herramientas son las medidas que utilizan los bancos para garantizar la confiabilidad de las operaciones, tanto de uso informático, como no informático, con el objeto de brindar seguridad en los canales de información.

b) Confianza del uso de la banca electrónica.

Para la contratación del servicio de banca electrónica, las instituciones bancarias deben brindarles confianza a sus clientes en la realización de las transacciones vía electrónica, sin la existencia de ésta, definitivamente el usuario no contratará este servicio.

La confianza es un elemento básico en la relación del banco con su cliente, es la esencia de ésta; tomando en cuenta, que el cliente, le está confiando al banco una de sus posesiones más preciadas, su dinero. Esta afirmación adquiere mayor valor en la banca electrónica, dado que los servicios financieros en línea dependen aún más de la confianza de los usuarios, porque al tratarse de sistemas informáticos que utilizan canales de comunicación, públicos o privados, existen riesgos como la vulneración de los mecanismos de seguridad informática. Esto ha obligado a los bancos realizar importantes inversiones para garantizar la seguridad en esta nueva relación virtual.

Para combatir la falta de confianza por parte de los usuarios, se deben llevar a cabo las siguientes acciones: a) promoción adecuada; b) combatir el fraude electrónico; c) perfeccionamiento de los bancos en aspectos como: el reporte exacto hacia los clientes de sus movimientos y su situación de transacciones por cualquier medio de acceso.

c) Entrega de información al cliente sobre el uso del servicio.

La banca en México debe implementar nuevos métodos para atraer y retener a los clientes, entregándoles una alta calidad de los servicios. Para que esto suceda, deben proporcionar la mayor información de éstos más aún si se brindan a través de medios electrónicos; estableciendo para ello, estrategias en la gestión de atención a clientes, a través de estos canales. El uso de las medidas informáticas deberá ser difundido, para que los usuarios tengan conocimiento de las mismas.

Al estar informados los usuarios sobre los servicios electrónicos, y las medidas de seguridad adoptadas para la prestación de los mismos, tendrán una mayor confianza en la contratación del servicio, puesto que sentirán mayor seguridad en su uso. El usuario confiará más en una institución bancaria que le brinde información que en una que no le dé respuestas a sus dudas.

Difundir los servicios electrónicos bancarios, es una forma para crear competencia entre las instituciones bancarias, forzando que éstas busquen los métodos o estrategias necesarias para satisfacer a los clientes.

Los puntos sobre seguridad informática, que los bancos deben implementar, son las políticas de seguridad informática y la realización auditorías.

El propósito principal de una política de seguridad, es informar a los usuarios de la obligatoriedad de cumplir con los requisitos para proteger los activos de tecnología e información. Ésta deberá especificar los mecanismos y procedimientos, por los cuales, dichos requerimientos son alcanzados. Otro propósito, es tomarla como la base para la adquisición, configuración y desarrollo de los sistemas, así como para auditar el cumplimiento de la misma en todos los procesos, sistemas y redes informáticas utilizadas.

La realización de auditorías informáticas, en los bancos, tiene como propósito evaluar la función de la tecnología de la información; con la finalidad de garantizar la integridad de la información. Éstas sirven como un medio para detectar el mal uso de los equipos de cómputo, fraudes, robos o daños a la información.

4.1.2. CALIDAD DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA BANCA ELECTRÓNICA MEXICANA.

Hoy día, las Instituciones Bancarias Mexicanas, requieren que los servicios que ofrecen al público sean de calidad, y que éstos lleguen a los usuarios de forma clara y oportuna.

Conforme al ranking, derivado del estudio realizado por Leventer-Group sobre la percepción del servicio de la banca en México, del año 2009, referente a la calidad de sus servicios, la banca nacional se encuentra en la posición número 13, con una calificación de 7.4; mientras que en el estudio realizado en año 2007, obtuvo una calificación de 6.1, existiendo una diferencia de 1.3 % durante el trayecto de estos años.²⁵⁷

²⁵⁷ <http://www.leventergroup.com./PDF/PSM-%202009pdf>

La calificación obtenida en el ranking se encuentra dentro del parámetro de calificaciones malas en la prestación del servicio; sin embargo, la percepción sobre su utilización y beneficios va creciendo dentro del público usuario.²⁵⁸

El estudio en comento, se refiere al servicio en general que ofrece la banca en nuestro país, por lo que, se puede vislumbrar un parámetro sobre su uso, el cual ha sido gradual por la percepción que tienen los clientes sobre este servicio, ya que sigue existiendo desconfianza en el uso de medios electrónicos.

Por otro lado, en el año 2012, la CONDUSEF evaluó la calidad del servicio de banca electrónica, dando a la misma una calificación de 9.1.

Las observaciones recurrentes en dicha evaluación, fueron:²⁵⁹

- **En el contrato:** Las instituciones omiten establecer la obligación de enviar a sus clientes un correo electrónico cuando se realizan operaciones en la web que afectan su cuenta.

Así como, la falta de información sobre el concepto y monto de las comisiones.

- **En página Web:** No se indican los datos de la Unidad Especializada (UNE) de la institución, limitando la posibilidad del cliente de acudir a esta instancia en caso de alguna inconformidad.

Se encontraron ofrecimientos, tales como: “sin comisiones”, los que no coinciden con lo señalado en el contrato.

²⁵⁸ Ídem.

²⁵⁹ El estudio se puede consultar en la página:

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2012/826-calificador-de-informacion-de-banca-electronica-a-traves-de-medios-moviles>

- **En el comprobante de operación:** No se da información completa sobre la operación realizada, faltando datos como: el monto, la fecha y la hora de realización.

Se ha expuesto que para que exista un mayor uso del servicio de banca electrónica, se debe luchar en contra del factor cultural, ya que éste trasciende a su uso, pues el cliente está acostumbrado a la banca tradicional, situación a la que se le aúna que el usuario tiene una mala percepción sobre el servicio de banca electrónica.

En general, la banca electrónica tiene un buen grado de calidad en el servicio, en cuanto a la seguridad informática, pero ello no implica que esté exenta de vulnerabilidades, lo cual genera la desconfianza en la calidad del servicio y produce que los clientes se reúsen a hacer uso de ella.

No obstante, las instituciones bancarias deberán combatir estos desafíos, para demostrar que realmente en México existen altos estándares de calidad en el servicio de banca electrónica.

En nuestro país, para que aumente la calidad del servicio, se debe regular la responsabilidad de las instituciones bancarias en el servicio de banca electrónica, pues al respecto existen lagunas en la LIC, por lo que es necesario que nuestros legisladores tendrán que establecer la normatividad necesaria, para lograr que los clientes tengan seguridad al utilizarla para que no se vean afectados en su patrimonio.

La CNBV tiene la facultad de supervisar a las instituciones financieras, para que éstas, cuenten con las medidas requeridas para brindar seguridad en los servicios otorgados a través de medios electrónicos. Es así como dicha Comisión, emitió disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito respecto de las medidas de seguridad que deben adoptar los bancos, las cuales entraron en vigor el día 3 de Marzo de 2006.

Como se observa, la Banca Electrónica Mexicana es vulnerable ante estas técnicas y mecanismos, por lo que es necesario buscar la forma eficaz para proteger jurídicamente a sus usuarios ante un detrimento patrimonial.

A manera de conclusión, podemos señalar que la protección que se debe brindar al usuario de la banca electrónica, debe fundarse en la obligación de las instituciones para adoptar medidas de seguridad eficaces y además, que éstas acepten su responsabilidad en la prestación del servicio.

4.1.3. ACEPTACIÓN DEL PÚBLICO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.

En México, ha crecido gradualmente el uso de la banca electrónica. En el año 2009 se contabilizaron 22.5 millones de usuarios de ésta, los cuales reportaron 111 millones de transacciones y más de 6 millones de pesos en montos de operación. En la actualidad, de acuerdo con datos de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), en la banca electrónica se registró un crecimiento del 164% entre 2004 y 2010.²⁶⁰

Una persona física utiliza entre 8 o 9 servicios bancarios, como: cheques, tarjetas de débito o crédito, banca electrónica, seguros de auto o vivienda, crédito automotriz, inversión, ahorro, etc. Si hablamos de personas morales la gama de adquisición de productos es mayor.

Entre los beneficios que conlleva el uso de la banca electrónica, que más atraen a los usuarios del servicio, encontramos: la reducción de costos y tiempos para la realización de transacciones; los usuarios, pueden realizar todas sus operaciones desde su casa u oficina, inclusive desde sus dispositivos móviles sin importar el lugar donde se encuentren; el horario para la realización de sus transacciones es mayor y se pueden realizar pagos de servicios básicos.

²⁶⁰ <http://estudios.amipci.org.mx:8080/mashboard/main.jsp>

Si bien, los beneficios son muchos, también lo son los riesgos. Si a ello le aunamos, que en nuestro país, la responsabilidad del uso de los mecanismos de seguridad se delega a los usuarios, generándose la negativa de responsabilidad por parte del banco para asumir la reparación del daño; esto nos da como resultado que los posibles usuarios no contraten por el temor fundado de que su patrimonio se vea vulnerado o menoscabado. Al respecto, las instituciones crédito deben brindar la disponibilidad del servicio, para asegurar que éste no sea rechazado y al mismo tiempo se asegure la autenticación y la integridad del mismo.

Mientras los clientes sientan que su patrimonio no está seguro, o bien que en caso de estar en riesgo, la institución bancaria no responda; no existirá aumento de usuarios. De lo que derivan dos puntos importantes: la garantía de seguridad de los medios electrónicos, enfocada desde el punto de vista de los riesgos a los que se exponen usuarios y prestadores del servicio, y la responsabilidad de las instituciones bancarias en la prestación de dicho servicio.

4.2. SUJETOS ENCARGADOS DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO.

En materia bancaria, como hemos señalado en el capítulo segundo, existen diversas autoridades encargadas de la supervisión de las instituciones financieras y para la protección del usuario, así como un amplio marco normativo al respecto. La principal de ellas es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de ella emanan dos de los principales autoridades públicas en materia bancaria, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (órgano desconcentrado) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (organismo descentralizado).

En materia de banca electrónica, las Comisiones antes señaladas adquieren especial relevancia, debido a que, a través de la CNBV se regulan y supervisan las operaciones y los servicios que se prestan por medios electrónicos, mientras la CONDUSEF se encarga de supervisar que dichas operaciones se realicen conforme a derecho y de no ser el caso, se sancionen a las instituciones, todo ello en pro de mantener los derechos de los usuarios de servicios financieros.

Derivado de lo anterior, podemos afirmar que la CONDUSEF es la principal autoridad encargada de la protección de los usuarios de servicios financieros, incluidos dentro de éstos los que utilizan la banca electrónica. A la par de las anotaciones sobre la facultad de protección de dicha Comisión, tenemos que referenciar a las Unidades Especializadas de las entidades financieras de atención, consulta y reclamaciones de los usuarios, ya que éstas en muchas ocasiones constituyen el primer paso antes de que el usuario acuda ante la CONDUSEF, pues éstas fueron creadas para “la protección del usuario de servicios bancarios”, ya que tienen como principal objetivo resolver las reclamaciones, dudas y aclaraciones de los usuarios bancarios ante las instituciones con las que contrataron.

En este apartado analizaremos qué tan eficaces son las unidades en comento y la CONDUSEF, en su tarea de proteger al usuario, y en especial al usuario del servicio de banca electrónica, y de ahí señalar si efectivamente en nuestro país, actualmente, los usuarios de la banca electrónica cuentan con una verdadera protección legal que resguarde sus intereses y en especial su patrimonio. Y de no ser así, el motivo por el cual se considera que en México el usuario de la banca electrónica no cuenta con dicha protección.

4.2.1. ANÁLISIS DE LA PROTECCIÓN QUE BRINDA LA CONDUSEF A LOS USUARIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

Lo referente a la estructura, facultades, atribuciones y marco legal de la CONDUSEF, ya ha sido abordado en el capítulo segundo del presente trabajo; sin embargo, en este apartado retomaremos dicha autoridad, desde otro punto de vista, ya que analizaremos si realmente ésta cumple con su deber legal de proteger y resguardar los derechos e intereses de los usuarios del servicio de banca electrónica.

Tomaremos como punto de partida, la actual reforma en materia financiera publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero del 2014, ya que con la misma, las facultades de supervisión y sanción de esta Comisión se incrementaron, con el objetivo de brindar una mayor protección a los usuarios de los servicios financieros, y que con ello, exista 'una mayor competencia entre las instituciones financieras, respecto de sus servicios y condiciones de contratación, incrementándose así los términos de transparencia y capacidad de elección de sus usuarios y además propiciarles una inclusión financiera responsable que les permita elevar sus condiciones de vida y la construcción de un mejor patrimonio familiar. Antes de la reforma, la CONDUSEF contaba con 56 facultades, con la citada reforma se le otorgaron 64 más, teniendo así un total de 129 facultades consagradas en diversos ordenamientos financieros.²⁶¹

Podemos resumir los puntos más relevantes de la citada reforma de la siguiente manera:

²⁶¹ Cfr. en <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2014/1011-condusef-lista-para-enfrentar-nuevos-cambios-con-la-reforma-financiera>

- Creación del Buró de Instituciones Financieras: Es un medio de la CONDUSEF, en el cual se busca tener un comparativo entre las instituciones financieras respecto de: tasas de intereses, comisiones, costos, calificaciones de sanas prácticas, etc. Dicha información está disponible para los usuarios, vía internet, en la página de la CONDUSEF. La implementación de dicho buró, tiene como objetivo que los usuarios se encuentre informados sobre los servicios, costos, tasas, comisiones, prácticas, sanciones y reclamaciones de las instituciones financieras a efecto de que puedan tomar la mejor decisión sobre los servicios y las instituciones con las que contratarán. Para poder unificar dicha información en un solo sitio, las instituciones financieras están obligadas legalmente a proporcionar dicha información a la CONDUSEF, quien será la encargada de actualizarla en la red.
- Se introduce el término cláusula abusiva, entendidas por éstas, “aquellas cláusulas que afectan o pueden afectar el patrimonio de una persona”.²⁶² En este rubro, si la CONDUSEF considera que una cláusula contenida en un contrato para la prestación o contratación de servicios financieros es abusiva, la somete a consideración de su Junta de Gobierno, en la que participan la SHCP y la CNBV, si éste órgano colegiado ratifica la propuesta, la CONDUSEF queda facultada para ordenar a la institución bancaria que suprima dicha cláusula. Sin embargo, dicha supresión no tiene efectos *erga omnes*, pues sólo se suprimirá en los contratos de los usuarios que lo soliciten, creándose así una situación de desigualdad entre los usuarios, pues debemos tener presente que no todos tienen ni los recursos, ni el conocimiento para afrontar el tema.

²⁶² Definición dada por Mario Di Constanzo Armenta, presidente de la CONDUSEF, en entrevista realizada por GONZÁLEZ AMADOR, Roberto, para el artículo La reforma financiera va contra abusos de bancos, para el Periódico La Jornada de México, publicado en el día Domingo 12 de mayo del año 2013, P. 25. Consultar en: <http://www.jornada.unam.mx/2013/05/12/economia/025e1eco>

- Prohibición de ventas atadas en la contratación de un servicio financiero: Disposición que entró en vigor el 10 de abril del 2014; ésta prohíbe a la institución financiera condicionar la contratación de un servicio financiero con la contratación de otro servicio de la misma institución, por ejemplo la compra de un seguro de desempleo en la contratación de un crédito hipotecario.
- Facultad para emitir dictámenes con carácter de título ejecutivo: Antes de esta reforma, los dictámenes que emitía esta Comisión no tenían carácter vinculatorio, de ahí que se considerara que las instancias llevadas ante ella fueran poco funcionales. Actualmente, si las partes no llegan a una conciliación y no se someten al arbitraje, y a juicio de la Comisión existen elementos que hagan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir un dictamen, ello previa solicitud del usuario. Este dictamen puede adquirir la calidad de título ejecutivo no negociable a favor del usuario, siempre y cuando en él se consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida. Este dictamen sólo puede emitirse en asuntos de cuantía menor cuyo tope es de tres millones de unidades de inversión, lo que equivale aproximadamente a \$15, 485,121.00 (Quince Millones Cuatrocientos Ochenta y Cinco Mil Ciento Veintiún Pesos M.N. 00/100).²⁶³
- Incorporación del sistema arbitral en materia financiera: En éste, expertos en materia financiera se constituyen en una comisión, quien será el árbitro para resolver el asunto mediante un laudo. El objetivo de la incorporación de este sistema fue reducir las demandas judiciales y con ello aligerar la carga de trabajo de los juzgados, además de que se pretende la especialización de los árbitros.

²⁶³ Cálculo realizado tomando como valor de cada unidad de inversión la cantidad de \$5.161707 pesos en moneda nacional, valor correspondiente al día 10 de septiembre del año 2014, conforme a lo asignado por el Banco de México, información consultada en la página electrónica: <http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CP150§or=8&locale=es>

Las reformas en materia financiera han sido trascendentales para la protección de los usuarios de servicios financieros; sin embargo los resultados no son inmediatos y a lo anterior, le tenemos que añadir que en nuestro país no existe una verdadera cultura financiera, aspectos que son trascendentales en la protección de los usuarios.

Aun cuando el Presidente de la CONDUSEF, ha señalado que, 'en seis meses se han reportado 57 acciones de defensas y 60 por ciento más de dictámenes emitidos, respecto a junio de 2013 (...) y que las acciones de la Comisión muestran un incremento de un 1.0 por ciento durante el mismo periodo', así como que ha incrementado en un 48 por ciento la relación de dictámenes.²⁶⁴ Lo cierto es que aún existe un gran desconocimiento por parte de los usuarios sobre la reforma y sus beneficios. Ejemplo de ello, lo tenemos con el desconocimiento de los usuarios sobre el buró de instituciones financieras, que si bien constituye una gran herramienta para ellos, si ésta no es utilizada por los mismos, o bien no tienen conocimiento de él, se convierte en una figura poco útil.

Por lo que hace a la incorporación de las figuras de arbitraje, si bien con la misma se pretende aligerar la carga de trabajo de los juzgados, lo cierto es que las instituciones financieras generalmente no se quieren someter a esta clase de procesos, porque representan un número menor de instancias para defender sus intereses.

Podemos concluir, que si las reformas en materia financiera se cumplen al pie de la letra, la CONDUSEF cumplirá con su deber jurídico de ser la autoridad encargada de proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, mientras tanto no se realice lo anterior, el usuario no está del todo protegido.

²⁶⁴ Información obtenida de info7.mx/a/noticia/50189

Además, tenemos que resaltar que la citada reforma no contempla todos los rubros que pueden vulnerar los derechos de los usuarios de los servicios financieros, inclusive podríamos afirmar que sobre los mismos, la protección del usuario es mínima o nula, como es el caso de la responsabilidad civil de las instituciones de crédito en materia de banca electrónica derivada de los siniestros que sufren sus usuarios en el uso de dicho servicio, principalmente cuando el siniestro es ocasionado por un tercero ajeno a la relación contractual.

4.2.2. UNIDADES ESPECIALIZADAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE ATENCIÓN, CONSULTA Y RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS. ¿REALMENTE CUMPLEN SU FUNCIÓN?

Estas unidades tienen su fundamento en el artículo 50 Bis de Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, el cual establece:

“Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;

III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y

V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. **Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.**

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional”.

De acuerdo, a la resolución emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el amparo en revisión número 84/2002, este precepto “tiende a regular uno de los aspectos de la prestación de servicios financieros, como es la solución de las consultas y reclamaciones, que en su caso, los usuarios presenten ante las instituciones financieras, así como **proteger sus derechos e intereses (...)** y así **poner a disposición de la población que hace uso de dichos servicios, procedimientos ágiles y expeditos para resolver sus controversias con las instituciones financieras**, brindándoles un marco legal que proporcione mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones”.²⁶⁵

²⁶⁵ Información obtenida de la resolución emitida en el Amparo en Revisión 84/2002, promovido por Fianzas Monterrey, Consultable en el Seminario Judicial de la Federación, Tomo XVII, Febrero de 2003. Consultar en: sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Ejecutorias/17434.pdf. El énfasis es propio.

Estas unidades deberán contar con personal en cada entidad federativa en que tengan sucursales y oficinas, informando, mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales, la ubicación, horario de atención y responsable de la unidad.

“Dicha unidad estará a cargo de un titular, quien deberá tener facultades para representar y obligar a la institución al cumplimiento de acuerdos derivados de la atención que dé a la reclamación. Asimismo, tendrá la obligación de dar respuesta por escrito a las consultas o reclamaciones que se le presenten dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del escrito correspondiente y rendir informes trimestralmente a la comisión nacional en el que se diferencien los productos y servicios, precisando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones. (...) Los gastos derivados del funcionamiento, operación y organización de la referida unidad corren a cargo de las instituciones financieras”.²⁶⁶

Sobre la facultad de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para atender las reclamaciones, consultas o aclaraciones, hay que hacer varias anotaciones. Tenemos que preguntarnos ¿cuál es la naturaleza de las respuestas que dan a las cuestiones que les plantean? Si en caso de llegar a un convenio, ¿este tiene carácter vinculatorio? o sí ¿el titular de las Unidades especialidades tiene facultades coercitivas? Y finalmente existe una pregunta esencial ¿Esas instituciones en verdad son imparciales?

²⁶⁶ Ídem.

La realidad es que no debemos perder de vista que dichas Unidades forman parte de la propia institución bancarias, por lo que su personal y recursos son pagados por dichas instituciones, es decir no son autónomas económicamente, situación que puede ser causa de imparcialidad y falta de objetividad para resolver las reclamaciones y sobre todo para hacer cumplir sus convenios.

Además de que al ser parte de la institución de crédito, para resolver los problemas entre los usuarios y éstas, se rompe un principio jurídico básico que reza: *no se puede ser juez y parte de una misma causa*, situación que pone en tela de juicio la eficacia de dichas unidades.

Ahora bien, en caso de llegar a un convenio, el titular de las unidades especializadas, a nivel constitucional, no tiene facultades coercitivas para hacer valer un convenio, para ello se requiere de la intervención de una autoridad judicial, ya que ésta es la encargada de dirimir las controversias y ejecutar las resoluciones y convenios.

Debemos poner principal énfasis en el punto anterior, pues la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que dichas unidades son legales, ya que éstas sirven para regular un servicio público, cuya prestación requiere de una autorización por parte del Estado, por lo que legitima a éste para establecer los términos y condiciones en que el mismo debe desarrollarse.²⁶⁷ Si bien, son legales para resolver las dudas y aclaraciones de los usuarios, siguen sin contar con la facultad para resolver controversias y sobre todo para que su titular pueda obligar a la institución a cumplir un convenio y máxime cuando dicho empleado depende económicamente de dicha institución.

²⁶⁷ Cfr. en ídem.

Los puntos anteriores son la pauta para señalar que dichas unidades especializadas, en realidad no constituyen un elemento de protección del todo fiable para el usuario, sin embargo, éstas al rendir sus informes a la CONDUSEF con la información para el Buró de Entidades Financieras, contribuyen a que el usuario esté informado y pueda tomar mejores decisiones de contratación.

4.3. RIESGOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y SUS USUARIOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.

La seguridad de los usuarios del servicio de banca electrónica, depende en gran medida de la calidad de las medidas de seguridad informática, entre menor sea la calidad, mayor es la vulnerabilidad. Pero aun cuando las medidas sean buenas, debemos considerar que el avance tecnológico y la adopción de técnicas precisas por parte de los hackers, hacen que los riesgos en la banca electrónica, siempre existan, por lo que es importante abordar éstos. Para ello, primero definiremos qué es el riesgo.

4.3.1. RIESGO. SU CONCEPTO.

La palabra riesgo proviene del italiano *risico*, que a su vez se adoptó del clásico árabe *rizq*, que significa “lo que depara la providencia”.²⁶⁸ El Diccionario de la Real Academia Española define al riesgo como la “contingencia o proximidad de un daño”.²⁶⁹

Para el maestro Arturo Díaz Bravo, el riesgo es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento dañoso.²⁷⁰

²⁶⁸ Cfr. en <http://definicion.de/riesgo/#ixzz31YYVwTyx>

²⁶⁹ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Op. Cit., P. 1975.

²⁷⁰ DIAZ BRAVO, Arturo, Contratos mercantiles, Harla, 6ª Edición, México, 1997, P. 152.

El maestro Ernesto Gutiérrez y González, señala que el riesgo es algo futuro, que cuando se actualiza, se convierte en siniestro; éste es la realización del riesgo. Como crítica gramatical, establece que se debería hablar de la Teoría del Siniestro y no de la Teoría del Riesgo, puesto que la pérdida es lo que se tiene que soportar, es decir cuando el hecho ya se materializó y no cuando existe la posibilidad de que éste ocurra.²⁷¹

De la conceptualización del riesgo se desprenden dos elementos esenciales: el primero es la posibilidad de un acontecimiento y el segundo es el daño. Aun cuando, de ninguno de los conceptos apuntados, se desprende el elemento responsabilidad, éste es trascendental en el tema, pues a partir de la materialización del riesgo surge el elemento de responsabilidad, desprendiéndose de ello quién debe responder por la pérdida, es decir quién debe reparar o resarcir el daño causado, siendo esto la esencia de todo derecho indemnizatorio.

Partimos entonces de la idea que el riesgo es un hecho aleatorio, es decir que puede o no suceder, pero cuando se materializa la hipótesis en él contenida, estamos frente al siniestro, el cual se tiene que reparar, ya sea volviendo las cosas al estado que tenían antes o mediante el pago de daños y perjuicios.

Por lo que hace al daño, el Diccionario de la Real Academia Española se refiere a éste como el “efecto de dañar”.²⁷² A su vez, conceptualiza dañar, como: “Causar detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia”.²⁷³

²⁷¹ Cfr. en GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, Derecho de las obligaciones, Porrúa, 8ª Edición, México, 1991, Pp. 22-23.

²⁷² Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo I, Op. Cit., P. 726.

²⁷³ Ídem.

Aunado a los anteriores conceptos, debemos señalar qué es la responsabilidad, tema que más adelante abordaremos con mayor minuciosidad. De manera general, la responsabilidad, conforme al Diccionario de la Real Academia Española, es: “Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona a consecuencia de un delito, de una culpa, o de otra causa legal”.²⁷⁴

Podemos concluir, que el riesgo es la posibilidad de sufrir un daño o una pérdida, que cuando se materializa crea un siniestro, el cual debe ser reparado por el sujeto legalmente responsable para ello.

4.3.2. TIPOS DE RIESGOS EN MATERIA DE BANCA ELECTRÓNICA.

Hechas las anotaciones sobre el concepto de riesgo, debemos enfocar el mismo a nuestro tema central, la banca electrónica.

Debido al cambio tecnológico encontramos diversos riesgos a los que se enfrentan usuarios y prestadores del servicio de banca electrónica. En México, las instituciones bancarias para clasificar éstos, han tomado como base los Principios Básicos de Supervisión Bancaria establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Este Comité es la organización mundial que reúne a las autoridades de supervisión bancaria, cuya función es fortalecer la solidez de los sistemas financieros.

²⁷⁴ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Op. Cit., P. 1960.

“Los miembros del Comité proceden de los países que integran el Grupo de los Diez: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania Federal, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suecia, Suiza, Gran Bretaña y los Estados Unidos. Los países están representados por sus bancos centrales y también por los organismos que detentan la responsabilidad formal de la supervisión de las actividades bancarias cuando ésta no le corresponde al Instituto Central”.²⁷⁵

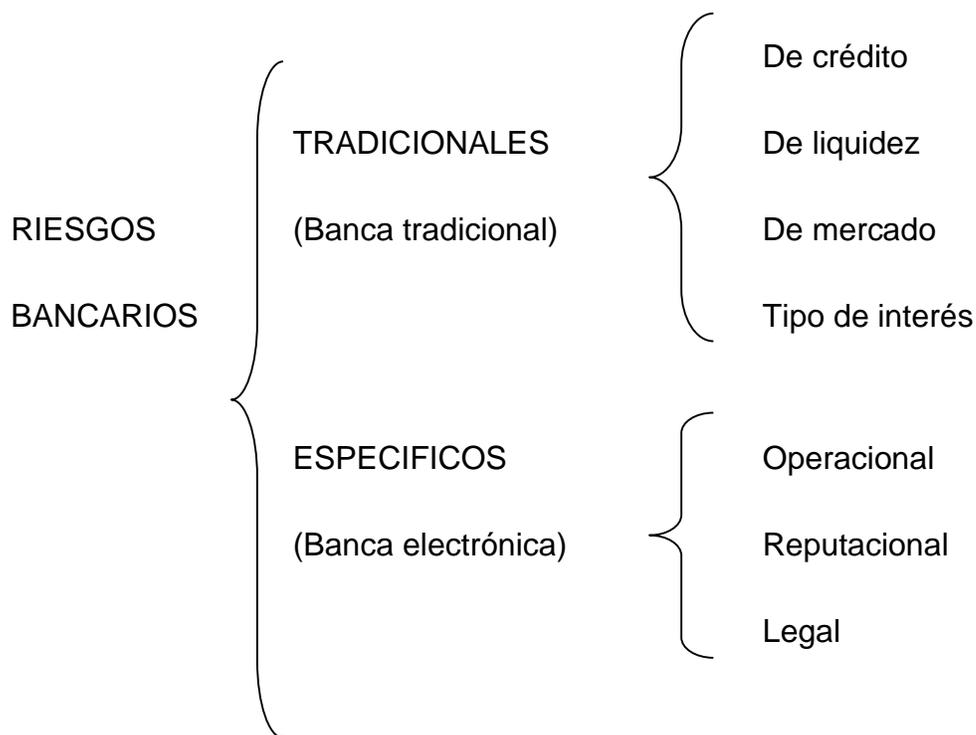
Las autoridades de los países no integrantes del Comité han tomado las medidas que ha establecido éste, para ponerlas en práctica a través de sus sistemas nacionales. A pesar de no tener autoridad para hacer cumplir sus recomendaciones, la mayoría de los países tienden a implementar las políticas dictadas por éste.²⁷⁶

Dicho Comité identifica dos tipos de riesgos: tradicionales y específicos. Identificando a los primeros, como aquellos a los que se expone la banca tradicional y a los segundos, como aquellos a los que se encuentra expuesta la banca electrónica. Dentro de los riesgos tradicionales encontramos: los de crédito, los de liquidez, los de mercado y los de tipo de interés. Mientras que dentro de los riesgos específicos, encontramos: los de operación, los de reputación y los legales. A manera de ilustración insertamos el siguiente cuadro elaborado por el Maestro José Manuel Feria Domínguez.²⁷⁷

²⁷⁵ DE LA FUENTE RODRIGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Tomo II, Op. Cit., P.1745.

²⁷⁶ Cfr. en URTÁIS GONZÁLEZ, Luis Humberto, El Comité de Basilea y la Supervisión Bancaria, Acervo de la Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, P. 435, consultada en: www.juridicas.una.mx/publica/librev/rev/vniver/cont/105/cnt/cnt17.pdf.

²⁷⁷ Información obtenida en FERIA DOMÍNGUEZ, José Manuel, La banca en internet: Riesgos implícitos, texto consultado en thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/textos5.html



En el presente trabajo, abordaremos dichos riesgos, enfocándolos a la banca electrónica, señalando que éstos son enunciativos, más no limitativos:

a) Riesgo Operacional.

Éste es crucial para los bancos, tiene su 'justificación en la pérdida potencial, derivada de deficiencias significativas en la integridad o confianza del sistema.' Este riesgo está estrechamente relacionado con el control sobre el acceso a los sistemas de gestión de riesgo y la contabilidad de un banco. El control de acceso se ha convertido en un punto complejo, debido a los avances informáticos. El riesgo operacional 'también puede surgir de un mal uso del cliente, de un diseño inadecuado o de un sistema de banca electrónica mal implantado'.²⁷⁸

²⁷⁸ Cfr. en ídem.

La garantía de seguridad constituye una de las barreras de entrada para los clientes potenciales. El usuario no confía en las medidas de seguridad existentes, como por ejemplo: en la encriptación de datos, ya que existen vulnerabilidades en los sistemas, como así sucede con los accesos no autorizados realizados por piratas informáticos (hackers) o por empleados del banco, lo cual puede generar pérdidas directas por el uso y manipulación de información confidencial del cliente. Por ello, es preciso diseñar sistemas que aseguren la confidencialidad e integridad de cualquier transacción, pero sobre todo la privacidad de los datos de los clientes.

Este riesgo debe ser asumido, tanto por el banco como por el usuario, en la medida que la operación del sistema haya sido realizada de manera adecuada, o en su caso, implementada por la institución de manera correcta. Así por ejemplo, al no implementarse un buen sistema, un banco está expuesto al riesgo de una interrupción de su sistema de banca electrónica si éste no es compatible o no satisface los requerimientos de sus usuarios.

Ahora bien, muchos bancos delegan la operación de los sistemas a empresas encargadas de establecer las medidas de seguridad informáticas. Pero esto no siempre conlleva un beneficio, porque si la empresa no cuenta con las mejores tecnologías desarrolladas, el banco debe asumir el riesgo de su reputación. Por lo que, los bancos deberán tener una constante actualización en su tecnología y en la capacitación de su personal.

A la par de esto, los usuarios deberán seguir las recomendaciones necesarias para el uso del servicio de banca electrónica. Cuando el banco no tiene control sobre los proveedores de su servicio y de las medidas de seguridad implementadas en él, no puede transmitir de manera correcta la información a sus usuarios, por lo que, debería de asumir la responsabilidad del daño que se genere, puesto que la ausencia de la información aumenta el riesgo de la transacción.

Por lo tanto, los bancos deberán informar a los usuarios cómo realizar adecuadamente las transacciones, ya que los clientes podrían anular operaciones que previamente autorizaron, dando lugar a importantes pérdidas financieras para el banco.

El riesgo de las transacciones surge también de la manipulación de la información, provocando la existencia de fraudes, errores, negligencias e inhabilidades, para mantener los niveles esperados de servicio. La calidad del servidor debe ser excelente para que exista un proceso y conexión fluida entre el banco y los proveedores del servicio de internet, pues de lo contrario, existe un alto riesgo en las transacciones.

José Manuel Fera Domínguez, señala como ejemplos de este riesgo, a los siguientes:²⁷⁹

- Accesos no autorizados.
- Fraude de empleados.
- Sistemas obsoletos.
- El cliente no cumple con las pautas de seguridad.
- El cliente niega haber realizado alguna operación.

b) Riesgo de la reputación.

La primera carta de presentación de un banco, ante sus clientes potenciales, es su reputación. La cual deriva de las opiniones favorables o desfavorables de sus clientes.

²⁷⁹ Cfr. en ídem.

Éste, es el riesgo de “que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio bancario prestado. El riesgo reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a una pérdida de credibilidad”.²⁸⁰

La reputación de un banco puede verse dañada por el servicio de banca electrónica, si los sistemas son pobremente ejecutados, como por ejemplo: cuando existe disponibilidad limitada, o un software con problemas. La falta de credibilidad de esta forma de realizar las operaciones, no sólo afecta la reputación de un banco en específico, sino de la forma de realizar las operaciones, pues se considera que independientemente del banco, el servicio en línea es malo, ocasionando pérdidas para toda la banca.

Por otro lado, los usuarios califican el nivel de rapidez y calidad de la información y del servicio, produciéndose así una opinión sobre el mismo y el banco que lo presta. Por lo que, los bancos deberán implementar y gestionar las medidas necesarias para prestar este servicio, siempre en busca de altos niveles de calidad.

La principal consecuencia de este riesgo es la pérdida y migración de fondos, lo que ocasiona pérdidas monetarias y reducción en las oportunidades de negocios.

Otro de los factores existentes, en el riesgo reputacional, es la protección de los datos personales de sus clientes. Las instituciones que transfieren los mismos sin el debido consentimiento, pierden credibilidad para con sus usuarios, produciendo nuevamente la movilidad de fondos.

²⁸⁰ Ídem.

La necesidad de mantener la privacidad de los datos de los clientes y buscar el consentimiento de los mismos antes de compartir sus datos, contribuye al riesgo de cumplimiento. Los clientes no sólo están preocupados por realizar sus operaciones en forma inmediata, sino también buscan que los bancos no disminuyan los controles tradicionales con los que se intentan reducir los riesgos de cumplimiento.

c) Riesgo legal.

Luis Humberto Urtáis González, indica sobre este tema lo siguiente: “En el mundo contemporáneo los bancos se encuentran expuestos a varias formas de riesgo legal, si bien sea porque se realizan operaciones con base en un concepto legal errado, abuso de posición dominante, falta de documentación, prácticas bancarias incorrectas o incumplimiento de los requerimientos del supervisor”.²⁸¹

De modo que, el riesgo legal surge de violaciones e incumplimientos con las leyes, reglas y prácticas o cuando los derechos y obligaciones legales de las partes, respecto a una transacción, no están bien establecidos o bien porque su aplicación es errónea.

Debido al reciente manejo de la banca electrónica, muchas de sus actividades no cuentan con la legislación necesaria para identificar, de forma clara y precisa, los derechos y obligaciones de las partes o en ocasiones las normas no son suficientes para enfrentarse a la realidad. Así por ejemplo, las normas sobre la protección del cliente de la banca electrónica y la responsabilidad de los daños que se ocasionan en ésta, en nuestro país, no están reglamentadas de forma sistemática y precisa, lo que produce que se sujete a la interpretación de las normas existentes para resolver las controversias, lo cual no siempre se produce en un solo sentido.

²⁸¹ URTÁIS GONZÁLEZ, Luis Humberto, Op. Cit., P. 452.

El riesgo legal, además, puede derivar de la incertidumbre respecto a la validación de algunos acuerdos relativos a los medios electrónicos.

Otra fuente de riesgo legal, es la asociada a la protección de la privacidad. Aquellos clientes que no han sido adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones pueden acometer en contra del banco.

d) Riesgo de crédito.

Urtáis González, sobre este riesgo indica que: “El principal activo que posee un intermediario financiero es la cartera, como quiera que su principal ingreso se devenga en la colocación de sus recursos. Esto a su vez, implica que uno de los principales riesgos al cual se enfrenta la institución es el incumplimiento del contrato de mutuo en los términos y condiciones pactados con el deudor”.²⁸² Este riesgo surge de una falla del cliente para satisfacer sus obligaciones financieras. Debido a que la banca electrónica permite a los clientes hacer uso de ella, desde cualquier lugar del mundo, esto implica que los bancos se enfrenten a la dificultad de verificar la identidad del cliente, por lo que resulta difícil, pero no imposible, implementar las medidas de seguridad necesarias para ofrecer crédito a través de este medio.

Este tipo de operaciones bancarias son vulnerables a la comisión de delitos, por eso se requiere que la entidad bancaria cuente con sistemas de seguridad establecidos, con la finalidad de verificar la identidad de las personas que están entrando en su portal de internet y la procedencia de los dineros que le entregan para su custodia y administración.

²⁸² *Ibíd.*, P. 449.

e) Riesgo de liquidez.

Este riesgo surge de la incapacidad del banco para satisfacer sus obligaciones.²⁸³ La banca electrónica puede aumentar la volatilidad de los depósitos y de los activos, especialmente en clientes que mantienen sus cuentas sólo porque están obteniendo una tasa mejor. Los clientes tienden a cortar su relación si obtienen una tasa mayor en cualquier otro sitio.

f) Riesgo de mercado.

Los bancos enfrentan 'riesgos de pérdida en sus posiciones de inversiones u operaciones a través de las tesorerías por los movimientos de mercado de sus activos', aunado a ello, los métodos de valoración hacen que los bancos puedan realizar provisiones o reservas sobre sus inversiones, de modo tal, que si el resto de los países no actúan de manera similar, pierden competitividad.²⁸⁴ Este riesgo surge de decisiones de negocios adversas o implementación inadecuada de decisiones. Los bancos pueden buscar introducir o expandir la banca electrónica, sin realizar previamente un adecuado análisis costo-beneficio. La estructura y recursos de la organización podrían no tener las habilidades para administrar la banca electrónica.

g) Riesgo de tipo de interés.

Este riesgo surge del cambio constante de las tasas de interés.²⁸⁵ La banca electrónica puede atraer préstamos y depósitos de un gran conjunto de clientes, dado que facilita la comparación de las tasas entre los bancos. La presión sobre las tasas de interés es mayor, acentuando la necesidad de reaccionar rápidamente a los cambios de las mismas en el mercado.

²⁸³ FERIA DOMÍNGUEZ, José Manuel, Op. Cit.

²⁸⁴ URTÁIS GONZÁLEZ, Luis Humberto, Op. Cit., P. 451.

²⁸⁵ Cfr. en Ibídem., P. 452.

De lo anterior, se vislumbra que los riesgos operacionales pueden afectar, tanto a las instituciones bancarias, como a los usuarios; éstos tienen que ver con la seguridad informática y la confidencialidad, así como con la falta o mala calidad de las medidas de seguridad de dichos elementos. Estos riesgos pueden producirse por un tercero o inclusive un empleado del banco a través introducción de virus, accesos no autorizados al sistema del banco, robo de datos, fraudes, formación del personal y terceros que tengan acceso a la información, etc.

Para contrarrestar este tipo de riesgos, el banco debe desarrollar planes de contingencia y mantener medidas de seguridad acordes con los avances tecnológicos en la materia.

Los riesgos en materia de banca electrónica son muchos y con los avances tecnológicos éstos tienden a incrementarse diariamente. Sin embargo, al materializarse generan un daño, el cual tiene que ser soportado por alguien, surgiendo de ahí la responsabilidad, tema que será el eje central del siguiente apartado.

4.4. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.

Todo deber jurídico *strictu sensu* debe ser observado de manera general y toda obligación *lato sensu* debe ser cumplida en lo particular.²⁸⁶ Pero, ¿Qué sucede en caso contrario? Pues bien, se produce la responsabilidad.

²⁸⁶ Cfr. en GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, Pp. 28-59.

Si partimos de la idea, que cualquier servicio financiero constituye un acto jurídico, podemos decir que éste puede ser modificado, trasgredido, afectado o extinguido por un acto o un hecho lícito o ilícito. De ahí que se generen diferentes consecuencias jurídicas, siendo una de ellas, la responsabilidad.

Para adentrarnos al tema de responsabilidad derivada del uso de la banca electrónica, tenemos que plantear las bases de la responsabilidad; por lo que, iniciaremos con su concepto y sus tipos; expuesto lo anterior, lo enfocaremos al tema central de esta tesis. Apuntando desde este momento, que por cuestiones prácticas sólo haremos un breve bosquejo de la responsabilidad penal y administrativa en materia de banca electrónica. La responsabilidad civil será planteada en un apartado especial, ya que ésta es la base de la propuesta para implementar en materia bancaria electrónica la responsabilidad de los bancos, derivada de la prestación de ese servicio.

4.4.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD.

En el apartado de riesgo, se expuso de manera general el concepto de responsabilidad; sin embargo, en el presente apartado se retomara el tema de una manera más amplia, para efecto de poder plantear al final del presente trabajo el proyecto de incorporación legal de la responsabilidad civil para los bancos que prestan servicios en línea.

El Diccionario Jurídico Mexicano, del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, establece que el concepto de responsabilidad tiene varias connotaciones, pues es un vocablo que se utiliza en el ámbito jurídico, moral, religioso y en el lenguaje ordinario.²⁸⁷

²⁸⁷ Cfr. en Diccionario Jurídico Mexicano, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional de México – Porrúa, México, 2005, P. 3348.

Hay que destacar que no existe unidad en su conceptualización, por lo que, abordaremos algunos conceptos que nos ayudarán a comprender mejor el tema, para finalmente crear un concepto propio.

El origen de la palabra responsabilidad proviene del latín “*responderé*” que significa “prometer”, “merecer”, “pagar”. Así, “*responsalis*” significa: “el que responde” (fiador). En un sentido, más restringido “*responsum*” (“responsable”) significa: “obligado a responder de algo o de alguien”.²⁸⁸

El Diccionario de la Real Academia Española, la define como: “La capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”.²⁸⁹ O bien, como: “la obligación moral que resulta para un sujeto del posible error cometido en un asunto determinado”.²⁹⁰ Finalmente la considera como: “la obligación de reparar y satisfacer una culpa”.²⁹¹

De lo anterior, concluimos que una persona es sujeto de responsabilidad cuando, de forma consciente o inconsciente, realiza un hecho y asume las consecuencias derivadas del mismo.

Adolphus Hart, en su obra *Publiment and Responsibility*, para conceptualizar el término responsabilidad realiza el siguiente relato imaginario:

²⁸⁸ Cfr. en TRIGO REPRESAS, Félix A. y otro, Tratado de la responsabilidad civil, Tomo II. El derecho de daños en la actualidad: Teoría y práctica, La Ley, Vol. I, Buenos Aires, 2004, P. 2.

²⁸⁹ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Op. Cit., P. 1960.

²⁹⁰ Ídem.

²⁹¹ Ídem.

*“Como capitán de un barco, X era responsable por la seguridad de sus pasajeros y carga. Pero, en su último viaje, se embriagaba todas las noches y fue responsable de la pérdida del barco con todo lo que llevaba. Se rumoreaba que estaba loco, pero los médicos lo encontraron responsable de sus acciones. Durante el viaje, X se comportó muy irresponsablemente y varios incidentes, que tuvo en su carrera, demostraron que no era una persona responsable de sus acciones. El capitán siempre sostuvo que fueron las tormentas excepcionales las responsables por la pérdida del barco, pero en un proceso judicial que se siguió fue encontrado responsable por la pérdida de vidas y bienes. Todavía vive y es moralmente responsable por la muerte de muchas mujeres y niños”.*²⁹²

Conforme al anterior relato se pueden distinguir cuatro sentidos de responsabilidad:

- Responsabilidad como obligaciones o funciones derivadas de un cierto cargo, relación o papel.
- Responsabilidad en el sentido de factor causal. Se usa para indicar meramente que algún acto o fenómeno es causa de algún evento.
- Responsabilidad como capacidad y como estado mental. Esto es, se refiere al hecho de que se trataba de un individuo mentalmente capaz.
- Responsable como punible o moralmente reprochable. Este sentido de responsabilidad se refiere a que el agente es acreedor a una pena o moralmente reprochable.²⁹³

Para Kelsen, un individuo es responsable ‘cuando es susceptible de ser sancionado’, independientemente de que haya cometido o no un acto jurídico.²⁹⁴

²⁹² Autor citado en NINO, Carlos Santiago. El concepto de responsabilidad, en ALTERINI ATILIO, Aníbal y LÓPEZ CABANA, Roberto M. (Directores) La responsabilidad. Homenaje al profesor Isidro H. Goldemberg, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1995, P. 15.

²⁹³ Cfr. en *Ibíd.*, Pp. 15-17.

²⁹⁴ Cfr. en *Ibíd.*, P. 17.

Como hemos señalado, la palabra responsabilidad tiene distintas acepciones, dependiendo del área en la que se estudie. Para efectos de la presente tesis sólo abordaremos su concepto jurídico. Desde este punto de vista, tampoco existe un concepto general de responsabilidad, pues su concepto dependerá de la rama del Derecho de la que se parta, así hablamos de responsabilidad jurídica penal, civil, administrativa, laboral, etc.

A efecto de no incurrir en una problemática, sobre la conceptualización de la palabra responsabilidad en el ámbito jurídico, –ya que no es materia de la presente tesis-, expondremos sólo un concepto de responsabilidad jurídica, en general.

Tomaremos el concepto de responsabilidad jurídica que nos proporciona el jurista Abraham Sanz Encinar, quien señala que la responsabilidad es “un enunciado mediante el que se expresa un juicio de valor negativo (un reproche jurídico) sobre una conducta de un sujeto que ha infringido una norma de un ordenamiento dado. Esta reprobación se pone de manifiesto mediante la consecuencia jurídica que se enlaza a la imputación de la responsabilidad. Consecuencia que siempre conlleva la obligación de reparar el daño”.²⁹⁵

De la anterior definición, se desprende que dicho autor sólo hace alusión a la responsabilidad civil subjetiva, pues establece como uno de los elementos a la conducta. Sin embargo, debemos considerar que la responsabilidad también se puede generar por una ausencia de conducta, o bien por la utilización de objetos peligrosos, o por la realización de una actividad que en sí misma conlleva un riesgo.

²⁹⁵ SANZ ENCINAR, Abraham, El concepto jurídico de la responsabilidad, en la teoría general del derecho, consultar en la página de internet:
<http://www.uam.es/otros/afduam/pdf/4/ElconceptojuridicoderesponsabilidadenlaTeoriaGeneraldelDerecho.pdf>

De todos los criterios apuntados, podemos concluir que se está en presencia de responsabilidad jurídica, cuando a causa de una acción u omisión; utilización de una cosa peligrosa; o realización de una actividad riesgosa; se produce un menoscabo o un perjuicio a otra persona, o bien cuando el resultado de esa conducta es contrario al orden social, la cual produce una afectación, ya sea individual o colectiva.

El resultado es un perjuicio que trasciende al campo externo, afectando la vida en sociedad y violando normas jurídicas; sus efectos no son internos, pues pasan al mundo jurídico, por lo que, el responsable es sujeto de una sanción o una reparación, la cual puede ser material o monetaria.

4.4.2. CLASES DE RESPONSABILIDAD.

Para referirnos a las clases de responsabilidad, es importante hacer un breve bosquejo de la regulación de la misma a través de la historia.

Algunos autores sostienen que el término responsabilidad no existió en el Derecho Romano, que la misma apareció a finales del siglo XVIII y que en el siglo XIX es cuando realmente inició su carrera. La primera aparición de esta palabra se plasmó en 1737, por el autor Joaquín Corominas, en el Breve Diccionario etimológico de la Lengua Castellana.²⁹⁶

Sin embargo, autores como el Maestro Ernesto Gutiérrez y González, sostienen que en Roma se conocieron casos de responsabilidad objetiva, pero que fueron tan pocos que pasaron desapercibidos.²⁹⁷

²⁹⁶ Cfr. en TRIGO REPRESAS, Félix A. y otro, Op. Cit., Pp. 1-2.

²⁹⁷ Cfr. en GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto., Op. Cit., P. 671.

Para el catedrático Sandro Schipani, el “Sistema Romano de la responsabilidad extrae de la interpretación de la *lex aquilia* el principio según el cual ‘la culpa es punible’ por los daños provocados injustamente al margen de una relación preexistente obligatoria, lo que constituye el principio general de la denominada responsabilidad extracontractual, llamada también, también de ese origen responsabilidad aquiliana”.²⁹⁸

A manera legal, el término responsabilidad aparece inicialmente en la rama penal y de ahí fue trasladada a la rama civil.

En un principio la responsabilidad era netamente subjetiva, pues sólo se castigaba a las personas que producían un daño por una conducta culpable. Posteriormente, con el avance industrial del Siglo XIX, “se discutió el fundamento de la responsabilidad que surgía por los daños causados por máquinas, y así diversos autores intentaron substituir la noción de culpa por la de riesgo; (...) El hombre, sostienen ellos, debe de ser responsable, no solamente del daño que causa por su culpa, sino aún del que es consecuencia de su simple hecho, desde el momento de que ejerciendo su actividad causa un daño a otro, le debe reparación”.²⁹⁹ Surgiendo de esta forma la responsabilidad objetiva. Así tenemos que, de manera general, se distinguen dos clases de responsabilidad: la subjetiva y la objetiva.

Existe una segunda clasificación, la cual distingue entre responsabilidad contractual y extracontractual.

Otra clasificación de responsabilidad, atiende a la rama jurídica que la regule.

²⁹⁸ SCHIPANI, Sandro, El sistema romano de la responsabilidad extracontractual: El principio de la culpa y el método de la tipicidad, P. 21.

²⁹⁹GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, Op. Cit., P. 671.

a) Responsabilidad Subjetiva y Objetiva.

Para Kelsen,³⁰⁰ la responsabilidad desde el punto de vista penal, puede clasificarse en *subjetiva* (o por culpa) y *objetiva* (o por resultado). La primera requiere, para que la sanción sea aplicable, que el sujeto haya querido o previsto el resultado de su conducta antijurídica. Mientras que la segunda se da cuando un individuo es susceptible de ser sancionado, independientemente de que haya querido o previsto el acto antijurídico.

En materia civil las connotaciones cambian, en la **responsabilidad subjetiva** se toma como punto de enfoque la conducta culposa del sujeto causante del daño. Por otro lado, se habla de **responsabilidad objetiva** cuando se causa un daño a la persona o a su propiedad, por una actividad, un hecho o por cosas que se consideran en sí mismos o por la ley como riesgosos.

b) Responsabilidad Contractual y extracontractual.

Para Orlado Greco, la **responsabilidad contractual**, es: “aquella emergente de un acuerdo o convenio entre partes por el quebrantamiento de alguna cláusula. La que se origina en el cumplimiento de un contrato válido o de lo estipulado penalmente por las partes contratantes”.³⁰¹

El maestro Bejarano Sánchez, señala que la **responsabilidad contractual** es: “la proveniente de la transgresión de una cláusula particular, de una norma jurídica de observancia individual, de un contrato u otro acto jurídico de derecho privado”.³⁰²

³⁰⁰ Cfr. en NINO, Carlos Santiago, Op. Cit., P. 17.

³⁰¹ GRECO, Orlando, Diccionario de comercio exterior, Valletta ediciones, Buenos Aires -Argentina, 2005, P. 197.

³⁰² BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel, Obligaciones civiles, Oxford University Press-Harla, 4ª Edición, México, 1998, Pp. 238 y 239. El énfasis es propio.

La responsabilidad contractual, también llamada culpa contractual, funciona como una garantía ante el incumplimiento de lo que fue pactado entre las partes, ésta surge cuando el incumplimiento se hizo efectivo y no se realiza la prestación debida en el contrato. Se genera por la falta de cumplimiento de las obligaciones pactadas, o bien porque en el acto jurídico se pactaron las penas a que se sujetarían en caso de incumplimiento.

Por otra parte, la **responsabilidad extracontractual** o aquiliana, se define como “la fuente de las obligaciones que surge en los casos en que el resultado de la conducta dañosa deba responder una persona distinta del causante, generándose esta responsabilidad aun cuando no exista vínculo directo entre el que resulta obligado y el que realiza la conducta porque el nexo surge de la relación que existe entre uno y otros”.³⁰³

Para Bejarano Sánchez, “hay responsabilidad extracontractual cuando el carácter de la norma transgredida (el tipo de antijuridicidad dado) es una norma de observancia general”.³⁰⁴ En ésta no hay un vínculo entre las partes, se genera cuando se violenta un interés jurídico relevante, pues el sujeto que provoca el daño no actúa de forma diligente faltando a su deber.

Para Pacchioni hay diferencias entre ambas, en la extracontractual “la diligencia debida se refiere a la actitud que toda persona debe asumir ante los demás, con independencia de toda relación obligatoria especial formada antes; por el contrario, en la culpa contractual la diligencia debida se relaciona con un deber concreto y específico asumido convencionalmente o de otro modo. Sin embargo, esta diligencia específica no es excluyente de la genérica ni la absorbe; es sencillamente concurrente”.³⁰⁵

³⁰³ CHÁVEZ CASTILLO, Raúl, Diccionario práctico de derecho, Porrúa, México, 2005, P. 232.

³⁰⁴ BEJARANO Sánchez, Manuel, Op Cit., P.207.

³⁰⁵ BUSTAMANTE ALSINA, Jorge, Teoría general de la responsabilidad civil, Abeledo-Perrot, 8ª Edición, Buenos Aires, 1993, P. 82.

c) Responsabilidad conforme al área jurídica.

Reglero Campos, señala que la “responsabilidad es una imputación con carácter general, la responsabilidad constituye una categoría común a la práctica totalidad de los órdenes jurídicos. Se habla así de responsabilidad civil, penal, administrativa, fiscal, asociativa..., incluso política. Cada una de ellas posee su particular régimen jurídico en cuanto a sus presupuestos, elementos y efectos. Cuando un sujeto incumple un deber o una obligación o cuando causa un daño, es responsable siempre que el incumplimiento o el daño le sea imputable”.³⁰⁶

4.4.3. RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA EN NUESTRA LEGISLACIÓN.

Para plantear la hipótesis que sostenemos sobre responsabilidad civil, es importante señalar que la base legal de la prestación del servicio de banca electrónica es el artículo 52 de la LIC.

“Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;

II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y

III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

³⁰⁶ Autor citado en TRIGO REPRESAS, Félix A. y otro, Op. Cit., P. 3.

Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.

En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley.

Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.

El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley”.

Este artículo establece la facultad discrecional de la CNBV para emitir reglas de carácter general sobre la instalación y el uso de los equipos y medios electrónicos. Así la Comisión emitió las Disposiciones de carácter General, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de diciembre del año 2005 (Circular Única de Bancos). Ésta instituye las generalidades que deberán acatar las instituciones financieras en la prestación de sus servicios; en su Capítulo X, regula a la Banca Electrónica.

Sobre estas disposiciones hay que hacer dos anotaciones. La primera, consiste en señalar que éstas son más específicas en el uso de la banca electrónica que la LIC, inclusive sustituye algunos elementos por otros.

Para sustentar lo anterior, haremos la comparación entre el artículo 52, Fracciones I, II y III, de la LIC, con el artículo 306 de las citadas disposiciones, numeral que es más detallado, como así se observa en el siguiente cuadro comparativo.

<p>Artículo 52.- <i>Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</i></p> <p><i>I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;</i></p> <p><i>II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y</i></p> <p><i>III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.</i></p>	<p>Artículo 306.- <i>Las Instituciones podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público, a través de servicios de Banca Electrónica, debiendo sujetarse a lo establecido por las presentes disposiciones y siempre que:</i></p> <p><i>I. <u>En la contratación respectiva se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:</u></i></p> <p><i>a) Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos.</i></p> <p><i>b) <u>Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación</u>, así como las <u>responsabilidades del Usuario y de la Institución</u> respecto del uso del servicio de Banca Electrónica.</i></p> <p><i>c) Los <u>mecanismos y procedimientos para la notificación</u> de las <u>operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones</u>, a través del servicio de <u>Banca Electrónica</u>.</i></p> <p><i>d) Los límites de los montos individuales y agregados diarios, adicionales a los establecidos por las presentes disposiciones, específicos para el servicio de Banca Electrónica de que se</i></p>
---	---

	<p><i>trate, definidos por la Institución, en su caso.</i></p> <p><i>e) Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación del servicio de Banca Electrónica, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de Identificación del Usuario y su Autenticación.</i></p> <p><i>f) Las restricciones operativas aplicables de acuerdo al Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo.</i></p> <p><i>II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación, los términos y condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en cualquier momento.</i></p> <p><i>III. Comuniquen a sus Usuarios los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica, así como que hagan de su conocimiento sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los clientes y de la Instituciones, pudiendo efectuarse, entre otros, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones a través de dicha Banca Electrónica”.</i></p>
--	--

De la transcripción de dichos artículos se desprenden varias anotaciones:

- Primera: ambos preceptos establecen que las instituciones de crédito **podrán pactar** con el público usuario la celebración de sus operaciones y la prestación de sus servicios.

La palabra pactar, conforme al Diccionario de la Real Academia Española significa: “Acordar algo entre dos o más personas o entidades, obligándose mutuamente a su observancia”.³⁰⁷ Ahora bien, en la práctica la prestación de estos servicios se realiza por medio de un contrato de adhesión, el cual es redactado única y exclusivamente por el banco, sin que medie la participación del usuario y si éste último quiere hacer uso de ese servicio tendrá que someterse a lo establecido por el banco, pues de lo contrario no podrá acceder al servicio. Lo cual es inequitativo, pues aun cuando se expresa el consentimiento del usuario para la celebración del mismo, los términos que podrían estipular ambas partes no se encuentran del todo en el contrato, pues no hay un pacto, sino una adhesión.

El supuesto pacto entre el usuario y la institución crediticia deberá hacerse constar en un contrato.

- Segunda: El artículo 52 de la LIC, establece: “(...) **mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos (...)**”

Mientras el artículo 306, establece: “(...) a través de servicios de **Banca Electrónica, (...)**”

³⁰⁷ Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Op. Cit., P.1645.

En específico la LIC no señala en ningún precepto el término banca electrónica; sin embargo, las disposiciones en comento, en su artículo 1, Fracción XII, establecen:

“Artículo 1.- Para efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por:

XII. Banca Electrónica: al conjunto de servicios y operaciones bancarias que las Instituciones realizan con sus Usuarios a través de Medios Electrónicos”.

Conforme al mismo artículo, su fracción LXXVIII, establece lo referente a los medios electrónicos:

“LXXVIII. Medios Electrónicos: a los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el Artículo 52 de la Ley”.

- Tercera: la parte final del párrafo primero del artículo 52 establece: “y **establecerán** en los contratos respectivos las **bases para determinar lo siguiente:**”

*Por su parte el artículo 306, establece: “I. **En la contratación** respectiva **se establezca de manera clara y precisa,** lo siguiente.”*

Nuevamente la ley reitera, de manera indirecta, que las partes contratantes **establecerán** las bases; sin embargo, como hemos señalado, en la práctica, el usuario no goza de esa prerrogativa legal, pues es el banco quien de manera unilateral establece las bases para la prestación del servicio, situación que es contraria al precepto legal en cita.

Además, en el primer artículo se señala que se establecerán las bases; mientras que en su correlativo se preceptúa que se establecerán de manera clara y precisa, lo pactado en el contrato, es decir deben determinarse no sólo las bases, sino todo lo inherente a él.

- Cuarta: Otra substancial diferencia, entre ambos artículos es que el precepto legal establece en la Fracción II, de su primer párrafo: “II. Los **medios de identificación** del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y”

Sobre lo particular, las disposiciones establecen en el apartado b), Fracción II, del artículo 306: “**Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación**, así como las **responsabilidades del Usuario y de la Institución** respecto del uso del servicio de Banca Electrónica”.

El primer precepto hace referencia a los *medios de identificación*; sin embargo, ni la ley, ni las disposiciones en comento los definen, ni preceptúan qué se debe entender por ellos. Las disposiciones en cita *sustituyen ese término por el de mecanismos y procedimientos de autenticación*.

El artículo 1º, Fracciones XI y XLVII, de las disposiciones generales, señalan qué se entiende por autenticación y factor de autenticación.

“Artículo 1.- Para efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por:

XI. Autenticación: al **conjunto de técnicas y procedimientos** utilizados para verificar la identidad de:

a) Un Usuario y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica.

b) Una Institución y su facultad para recibir instrucciones a través del servicio de Banca Electrónica.

XLVII. Factor de Autenticación: al **mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Usuario, en dispositivos o información que solo el Usuario posea o conozca**. Estos mecanismos podrán incluir:

a) Información que el Usuario conozca y que la Institución valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica.

b) Información que solamente el Usuario conozca, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).

c) Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Usuario tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso y Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen.

d) Información del Usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente”.³⁰⁸

- Quinta: Existe una diferencia de palabras entre los preceptos, en el legal se establece la palabra *medios* por los que se haga constar, la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones; mientras en el segundo hace referencia a los *mecanismos y procedimientos*, mediante los cuales se hacen constar dichas hipótesis.
- Sexta: El precepto emitido por la CNBV tiene mayor amplitud en cuanto a la creación, cancelación y restricciones de las operaciones de la banca electrónica, así como los términos y usos de la misma, podríamos decir que se trata de un verdadero reglamento.
- Séptima: El artículo 306, F. III, de las Disposiciones Generales, establece la obligación de las instituciones financieras de comunicar a sus clientes los riesgos a los que se enfrentan por el uso de la banca electrónica, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.

³⁰⁸ El énfasis es propio.

De los dos últimos apartados deriva la segunda anotación importante sobre las disposiciones generales emitidas por la CNBV, puesto que éstas van más allá de la legislación, estableciendo verdaderas normas.

Sobre lo anterior, debemos considerar que en nuestro país, a nivel constitucional está consagrado en los artículos 14 y 16, el principio de reserva de la ley, por el cual todo acto jurídico debe estar regulado legalmente. La Constitución Federal establece la facultad exclusiva del Congreso de la Unión y de los Congresos de los Estados para crear leyes, en el ámbito de sus respectivas competencias. Ahora bien, como la ley no puede contener todos los supuestos que pudieran darse en la realidad, se crean los reglamentos para desarrollar a la ley. La facultad reglamentaria, conforme al artículo 89 Constitucional, es exclusiva del Presidente de la República.

Si partimos de la idea que la CNBV no tiene facultades legislativas, ni reglamentarias -aun cuando una ley le conceda facultades discrecionales- y le aunamos que dichas disposiciones se consideran reglamentarias (artículo 52 de la LIC); al considerarse así trasgreden a la Constitución, pues la comisión no cuenta con la facultad para crear reglamentos o normas legislativas; por lo que, se podría invocar la inconstitucionalidad de dichas disposiciones, solicitando su inaplicabilidad.³⁰⁹

Enfocándonos al tema de responsabilidad en materia de banca electrónica, el artículo 52 de la LIC, establece varios supuestos de los cuales podrían surgir algún tipo de responsabilidad, ya sea penal, administrativa o civil, por lo que, lo retomaremos en los apartados respectivos a dichas responsabilidades, para tratar de dar el enfoque adecuado.

³⁰⁹ Sobre el tema, le recomendamos la lectura del artículo de FAUSI HAMDAN, Amad, Algunas de las consideraciones en torno a la constitucionalidad de las disposiciones administrativas generales que dictan los órganos de la administración pública federal y sus reglamentos propiamente dichos, consultada en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/2/dtr/dtr5.pdf>, ya que del mismo se sacó la idea planteada

El artículo 52 de la LIC, se correlaciona con otros preceptos legales del mismo ordenamiento y con artículos de otros ordenamientos legales, como son: el Código Civil Federal, el Código Penal Federal, Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Banco de México, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Estos ordenamientos contienen deberes y obligaciones de las instituciones de crédito en la prestación de servicios y realización de operaciones de banca electrónica, en ellos, en algunas ocasiones se establecen las sanciones que se impondrán a dichas instituciones cuando no cumplan con su deber jurídico, o bien con las obligaciones que contraigan con sus usuarios.

Desde el punto de vista civil no existe en la legislación de la materia un precepto que establezca, de manera directa, la responsabilidad de las instituciones de crédito de reparar los daños y perjuicios a sus usuarios que se vean afectados con el uso banca electrónica. De manera indirecta el artículo 142 de la LIC, párrafo sexto, señala que las instituciones de crédito estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto –refiriéndose al derecho de privacidad de datos de sus clientes-, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

En la práctica la mayoría de bancos, en contravención a la ley, celebran contratos de servicio de banca electrónica en los que establecen la renuncia de la responsabilidad por daños y perjuicios que se deriven de la prestación de este servicio. Para ejemplificar esto, colocamos al final del presente trabajo el contrato que celebra BANAMEX con sus usuarios por el servicio de banca electrónica.

Derivado de todo lo expuesto, seguimos sustentando la hipótesis de que es necesaria una norma civil, que establezca de manera precisa la responsabilidad de las instituciones de crédito derivada de la prestación del servicio de banca electrónica.

Hemos hecho hincapié que el presente trabajo se basa en la responsabilidad civil; sin embargo, para tener un mayor panorama, haremos un breve bosquejo de la responsabilidad penal y administrativa, de la que pudieran ser sujetos las instituciones de crédito en la prestación del servicio de banca electrónica.

4.4.3.1. BREVE BOSQUEJO DE LA RESPONSABILIDAD PENAL.

Penalmente es responsable, en nuestro orden jurídico penal federal, quienes cometen un delito, es decirse establece una responsabilidad subjetiva. En virtud de ello, nuestra legislación penal establece que la responsabilidad penal deberá fincarse exclusivamente a las personas físicas. Sin embargo, en el artículo 11 del Código Penal Federal, se establece que cuando un miembro o un representante de una persona moral, cometa algún delito con los medios que le proporcione dicha persona para ello, de modo que el delito resulte cometido a nombre o bajo el amparo de la representación social o en beneficio de aquella, el juzgador podrá decretar la suspensión o disolución de la persona moral.

Respecto de la banca electrónica, la teoría del delito no cambia, sin embargo se actualiza al contexto informático. Por lo que, “el delito informático se puede conceptualizar como toda aquella acción que cause un daño en el patrimonio de un tercero, y la cual es consumada por medio de la utilización de herramientas informáticas”.³¹⁰

³¹⁰ FONSECA VILLANEA, Mariana, El hecho de un tercero como eximente de responsabilidad objetiva bancaria, P. 2., consultar en: www.ulacit.cr/files/careers/48_fonsecavillanea.pdf.

En nuestro sistema jurídico, a nivel Federal, la responsabilidad penal que puede originarse por el uso de la banca electrónica, se encuentra regulada en el Código Penal Federal, la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

La LIC en sus artículos 112 Bis, Ter, Quáter y Quintus, regula lo referente a la banca electrónica y la responsabilidad penal que se puede generar por lo trasgresión a ésta, dichos artículos los hemos analizamos con anterioridad en el capítulo segundo.

Por su parte Código Penal Federal, regula dicho tema en sus artículos 211 bis 4 y 211 bis 5, los cuales transcribimos textualmente.

“Artículo 211 bis 4.- Al que sin autorización modifique, destruya o provoque pérdida de información contenida en sistemas o equipos de informática de las instituciones que integran el sistema financiero, protegidos por algún mecanismo de seguridad, se le impondrán de seis meses a cuatro años de prisión y de cien a seiscientos días multa.

Al que sin autorización conozca o copie información contenida en sistemas o equipos de informática de las instituciones que integran el sistema financiero, protegidos por algún mecanismo de seguridad, se le impondrán de tres meses a dos años de prisión y de cincuenta a trescientos días multa”.

“Artículo 211 bis 5.- Al que estando autorizado para acceder a sistemas y equipos de informática de las instituciones que integran el sistema financiero, indebidamente modifique, destruya o provoque pérdida de información que contengan, se le impondrán de seis meses a cuatro años de prisión y de cien a seiscientos días multa.

Al que estando autorizado para acceder a sistemas y equipos de informática de las instituciones que integran el sistema financiero, indebidamente copie información que contengan, se le impondrán de tres meses a dos años de prisión y de cincuenta a trescientos días multa.

Las penas previstas en este artículo se incrementarán en una mitad cuando las conductas sean cometidas por funcionarios o empleados de las instituciones que integran el sistema financiero”.

Llama la atención, que en ninguno de estos delitos la pena es mayor a cinco años, por lo que, el agente que lo comete podrá salir bajo caución o conmutar su pena, situación que hasta cierto punto podría ser una aliciente, si tomamos en consideración que los fraudes que se realizan a través de la red o con la información en ella obtenida, suelen ser millonarios.

Las anteriores imputaciones son independientes de los demás delitos que puedan surgir por la utilización de la información obtenida. También hay que considerar que en muchas ocasiones no es sólo una persona la que comete el delito, lo cual también podría ser un agravante.

Conforme a nuestra legislación penal federal, las instituciones que integran el sistema financiero serán sujetos de responsabilidad penal cuando el delito se comete por uno de sus empleados o funcionarios, a nombre, bajo el amparo de representación social o en beneficio de ella, en caso contrario, no tendrán ningún tipo de responsabilidad penal.

En el último supuesto planteado, si bien la institución bancaria estaría exenta de dicha responsabilidad, ello no implica que también quedé exenta en materia civil, puesto que se aplica el principio: ³¹¹*el que presta servicios, que en sí mismos se consideran riesgosos, a través de medios informáticos, debe responder por los daños causados a sus usuarios.* Hecho que retomaremos con mayor amplitud en el apartado de responsabilidad civil.

³¹¹ Cfr. en TRIGO REPRESAS, Félix A. y otro, Op. Cit., P. 305.

Considerando que en México existen instituciones bancarias que forman parte de la administración pública, debemos apuntar que también los servidores públicos que las integran, pueden cometer delitos en la prestación de servicios de banca electrónica. En tal supuesto serán aplicables los artículos referentes a los delitos cometidos por servidores públicos, en especial, en lo concerniente al peculado, al enriquecimiento ilícito y al ejercicio indebido de servicio público.

La Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI),³¹² publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre del año 2013, correlacionada con el artículo 115 de la LIC, establece supuestos de responsabilidad penal y administrativa para las instituciones financieras que no identifiquen la identidad de sus clientes; la periodicidad y monto de sus operaciones; así como los medios que utilizan para realizar las mismas, cuando consideren que ese dinero pudiera provenir de actividades ilícitas y no den aviso a la SHCP, o bien cuando no suspendan la realización de dichas operaciones. Referente a nuestro tema, esta ley tiene trascendencia en el sentido que las instituciones financieras tendrán que tener mayor control en las operaciones que se realicen a través de medios electrónicos, por lo que, tendrán que implementar mecanismos de seguridad informática eficaces para eliminar la posible suplantación de identidad, la cual es recurrente en actividades ilícitas.

4.4.3.2. BREVE BOSQUEJO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

En materia de banca electrónica, esta responsabilidad deriva de la conducta de sus empleados, funcionarios o representantes, de modo tal que, con ésta o por la negligencia de aquéllos, se ocasiona un daño a un tercero, estableciéndose para la institución una sanción de carácter administrativa, todo ello, derivado de la prestación de servicios por medios electrónicos.

³¹² Identificaremos a esta Ley con las siglas LFPIORPI.

Dichas conductas no se tipifican como delitos, sino como faltas administrativas.

La responsabilidad administrativa tiene ciertos elementos en común con la responsabilidad civil, como: el hecho ilícito, la conducta imputable a la culpa o negligencia y el daño.

Retomando que el artículo 52, de la LIC, es la base legal de la prestación de servicios de banca electrónica, tenemos que remitirnos nuevamente a él para referirnos a la responsabilidad administrativa de la que pueden ser sujetos las instituciones en el uso de la banca electrónica. De igual forma, tenemos que correlacionarlo con los artículos 115, 142 y 143 del citado ordenamiento, así como con los artículos 15 y 52 de la LFPIORPI y los artículos 56, 56-Bis y 94 de la LPDUSF.

De los preceptos legales citados se desprende que las instituciones de crédito que prestan servicios de banca electrónica, están obligadas a:

- Celebrar contratos con sus usuarios para la prestación de servicios de banca electrónica (artículo 52 de la LIC). Éste es un contrato de adhesión, el cual en materia financiera se define como: “aquél elaborado unilateralmente por una institución financiera, cuyas estipulaciones sobre los términos y condiciones aplicables a la contratación de operaciones o servicios sean uniformes para los usuarios” (artículo 56, segundo párrafo, de la LPDUSF).

El contrato no deberán contener cláusulas abusivas (artículo 56- Bis, de la LPDUSF) por lo que la CONDUSEF está facultada para *proponer* a las instituciones financieras modificaciones a los modelos de contratos (artículo 56 de la LPDUSF), así como para suprimir dichas cláusulas (artículo 56-Bis, quinto párrafo, de la LPDUSF).

Una vez que, la CONDUSEF haya ordenado la supresión de las cláusulas abusivas a petición de un usuario, las instituciones financieras deberán modificar los contratos que hubiera celebrado con ese usuario (artículo 56-Bis, sexto párrafo, de la LPDUSF).

Si la institución financiera no elimina de sus contratos, a solicitud de sus usuarios, las cláusulas abusivas que la CONDUSEF haya declarado como tal, se harán acreedores a una multa de 500 a 2,000 días de salario (artículo 94, Fracción XV, inciso c) de la LPDUSF).

- Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiera favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en el Capítulo II del Título Vigésimo Tercero del Código Penal Federal (artículo 115 párrafo cuarto, Fracción I, de la LIC y artículo 15 de la LFPIORPI). El incumplimiento de esta obligación será sancionada por la CNBV con multa de 5,000 a 50,000 días de salario (artículo 115, párrafo trece, de la LIC).
- Garantizar el derecho de privacidad de sus clientes, referente a la documentación e información de las operaciones y servicios que les presten a éstos, por lo que no podrán dar dicha información a persona distinta al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan poder para tales efectos, salvo cuando le sea solicitada por autoridad judicial, por autoridades en investigaciones fiscales, penales o patrimoniales, en este último supuesto en el caso de servidores públicos, o bien por la Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos (artículo 142 de la LIC). Esta garantía de confidencialidad es lo que comúnmente se conoce como secreto bancario.

A las instituciones financieras que trasgredan esta obligación, se les impondrá una multa de 10,000 a 50,000 de salario (inciso n), de la Fracción III, del artículo 108, de la LIC).

- Presentar a la SHCP, por conducto de la CNVB, reportes sobre los actos, operaciones o servicios que realicen con sus clientes y usuarios, que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos con recursos de procedencia ilícita. Dichos reportes deberán contener cuando menos: los montos, la frecuencia y naturaleza de los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, las prácticas comerciales y bancarias que se observen en las plazas donde se efectuó (artículo 115, párrafo tercero, inciso a) de la LIC).

El incumplimiento de esta obligación se sancionará con una multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada, o en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales (artículo 115, párrafo trece, de la LIC).

- Presentar a la SHCP, por conducto de la CNVB, reportes sobre los actos, operaciones o servicios que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos con recursos de procedencia ilícita (artículo 115, párrafo tercero, inciso b) de la LIC).

La falta de cumplimiento de esta obligación se sancionará con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada, o en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario (artículo 115, párrafo trece, de la LIC).

- Las instituciones de crédito deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la SHCP les informe mediante una lista de personas bloqueadas, la cual tendrá el carácter de confidencial (artículo 115, párrafo sexto, de la LIC).

Cuando las instituciones de crédito realicen actos, operaciones o servicios con las personas bloqueadas, se les impondrá una multa equivalente del 10% al 100% del acto, operación o servicio que se haya realizado (artículo 115, párrafo trece, de la LIC).

Por otro lado, con base a las medidas de seguridad informática que deben adoptar las instituciones financieras en México, la Ley de Sistemas de Pagos, en su artículo 21, en correlación con los artículos 22, Fracción VII y del 23, Fracción II, al 44, establece que el Banco de México puede imponer a las instituciones financieras una multa de 500 a 2,000 veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, cuando se incumpla con las obligaciones que deriven de la implementación de un programa de ajuste de cumplimiento forzoso, ya que a través de éste se pretende eliminar las irregularidades en los Sistemas de Pagos.

Los anteriores supuestos constituyen algunas de las hipótesis por las cuales las instituciones financieras pueden ser sujetos de responsabilidad administrativa, cuya sanción generalmente se plasma en una multa, en su mayoría éstas serán impuestas por la CNBV a través de un procedimiento administrativo. Sobre la imposición de multas hay que hacer una importante anotación, pues éstas pueden ser condonadas por la CNBV, especialmente, en lo referente a los contratos de adhesión, lo cual pudiera ocasionar inseguridad jurídica para los usuarios y clientes del Sistema Financiero Mexicano, así como una clara inequidad ante la ley.

4.5. RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.

La hipótesis de esta tesis, va encaminada a la incorporación de la legislación que regule la responsabilidad civil de las instituciones de crédito en la prestación del servicio de banca electrónica. Para sustentar nuestra propuesta abordaremos las bases de la responsabilidad civil, para ello anotaremos su concepto, tipos y elementos; expondremos la Teoría Clásica de Responsabilidad Civil y su adopción en nuestro Sistema Jurídico, de ahí daremos paso a las nuevas tendencias en la materia y en base a ello, platearemos la situación actual de la responsabilidad civil en materia de banca electrónica, haciendo énfasis en la obligación de las instituciones financieras sobre la adopción de medidas de seguridad y finalizaremos con el planteamiento de nuestra hipótesis.

4.5.1. RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO.

Podemos afirmar que no existe un concepto único de responsabilidad civil; así que nos remitiremos a varios conceptos doctrinales para lograr unificar sus elementos y tratar de formar un concepto propio. Siempre tomando en consideración que existen distintos tipos de responsabilidad civil; sin embargo, la responsabilidad como tal, tiene una esencia única, que es la de soportar el daño ocasionado, ya sea volviendo las cosas al estado que tenían antes, o bien mediante el pago monetario del daño o el perjuicio.

Greco, indica que la responsabilidad civil es la obligación de reparar el daño causado a una persona, que se ejercita mediante la acción civil.³¹³ Conforme a este autor, tiene como elementos: los sujetos, la reparación y la existencia de un daño.

³¹³ Cfr. en GRECO, Orlando, Op. Cit., P.196.

Para Raúl Chávez Castillo, la responsabilidad civil “es una fuente de obligaciones por medio del cual aquél que produce un daño tiene la obligación de repararlo, a virtud de haber efectuado una conducta que sea considerada un hecho ilícito.”³¹⁴ De su concepto se desprenden los siguientes elementos: el sujeto activo, la existencia de un daño, la reparación y el nexo entre la persona que realiza la conducta y el daño. Sin embargo, este autor sólo contempla la responsabilidad civil producida por un hecho ilícito, dejando fuera los supuestos de responsabilidad civil objetiva.

Philippe Le Tourneau, señala que la responsabilidad civil “es la obligación de responder ante la justicia por un daño, y de reparar sus consecuencias indemnizando a la víctima. Su objetivo principal es la reparación”.³¹⁵ Le Tourneau identifica a la responsabilidad civil como una obligación, la cual tiene como elementos: los sujetos; responder ante la justicia; un daño; la reparación y la indemnización.

Conforme al tema, Roberto H. Brebbia, establece que: “hay responsabilidad civil cuando un sujeto, actuando antijurídicamente, ocasiona un daño a otro y en mérito a la atribución que de tal resultado hace el ordenamiento jurídico al imputado sea a título de culpa o por factores ajenos en principio a esa idea tiene la obligación de reparar el daño causado”.³¹⁶ De este concepto se desprenden los siguientes elementos: sujetos (activo y pasivo); un actuar antijurídico, ya sea por culpa o por negligencia; el daño; el nexo jurídico y la reparación.

³¹⁴ CHÁVEZ CASTILLO, Raúl, Diccionario practico de derecho, Porrúa, México, 2005, P. 232.

³¹⁵ LE TOURNEAU, Philippe, Traducción de Javier Tamayo Jaramillo, La responsabilidad civil, Legis, 2ª reimpresión, Colombia, 2008, P.21.

³¹⁶ H. BREBBIA, Roberto, Responsabilidad precontractual, La Roca, Buenos Aires, 1987, P. 33.

El maestro Gutiérrez y González, señala que la responsabilidad civil proviene del hecho ilícito o de la responsabilidad sin culpa (responsabilidad por riesgo creado). Para él “la esencia del hecho ilícito es la culpa, y por ella se debe entender la intención, falta de cuidado o negligencia que genera un daño y que el Derecho considera a efecto de establecer una responsabilidad”.³¹⁷ La conducta culposa es la “conducta humana consciente o intencional, o inconsciente por negligencia que causa un daño, y que el Derecho considera para los efectos de responsabilizar a quien la produjo”.³¹⁸ Define a la responsabilidad civil por hecho ilícito como: “conducta que consiste en restituir las cosas al estado que tenían, y de no ser posible, en el pago del daño y perjuicio, causada por una acción u omisión de quien los cometió por sí mismo, o esa acción u omisión permitió que se causaran por personas a su cuidado o cosas que posee, y que origino la violación culpable de un deber jurídico *strictu sensu*, o de una obligación lato sensu previa, en cualquiera de sus especies”.³¹⁹

El mismo autor señala como sus elementos a: “A.- Una acción o una omisión. B.- Un daño o un perjuicio. C.- Relación de causalidad entre la acción u omisión y el daño o el perjuicio. D.- Restitución de las cosas al estado que tenían. E.- Sólo de no ser posible restituir, entonces se paga con dinero los daños y perjuicios causados. F.- Imputable al autor de la acción u omisión. G.- Que la acción u omisión sea de hecho propio o que con su acción u omisión, origine que una persona a su cuidado, o cosa que posee, causen el daño material. H.- En ciertos casos, que el autor de la conducta, se constituya en mora. I.- Violación culpable de un deber jurídico *strictu sensu*, o de una obligación lato sensu, previa al hecho ilícito”.³²⁰

³¹⁷ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto., Op. Cit., P. 481.

³¹⁸ Ídem.

³¹⁹ Ibídem., P. 488. (se cambiaron mayúsculas por minúsculas)

³²⁰ Ídem.

En cuanto a la responsabilidad civil objetiva, el maestro Gutiérrez y González, la define como: “la necesidad jurídica que tiene una persona llamada obligado-deudor, de cumplir voluntariamente a favor de otra persona, llamada acreedor, que le puede exigir, la restitución de una situación jurídica al estado que tenían, y que le causa un daño, originado por: a).-Una conducta y un hecho previsto por la ley como objetivamente dañoso, b).-El empleo de un objeto que la ley considera en sí mismo peligroso, o c).- Por la realización de una conducta errónea de buena fe”.³²¹

Los conceptos aportados tienen como elementos en común: la existencia previa de un deber jurídico o una obligación; la trasgresión a éstos; los sujetos; la conducta; el daño; los perjuicios; la reparación, o bien el resarcimiento; la indemnización y el nexo entre la conducta y el daño.

Conforme a lo anterior podemos concluir que la responsabilidad civil es una obligación de carácter indemnizatoria, por virtud de la cual una persona que sufre un daño o un perjuicio, derivado de una conducta trasgresora realizada por un sujeto, respecto de un deber jurídico o de una obligación contractual, o en su caso por una hipótesis legal en la cual no se exige conducta del sujeto, o bien por la utilización de objetos riesgosos; puede exigirle a ese sujeto que le repare o le resarza dicho daño o perjuicio, restituyendo las cosas al estado que tenían antes, o bien mediante el pago de una cantidad de dinero.

4.5.2. TIPOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Consideramos prudente exponer los tipos de responsabilidad civil, pues dependiendo del tipo se derivaran los elementos de la misma, tema que abordaremos en el siguiente apartado.

³²¹ *Ibíd.*, P. 670.

En el apartado 4.4.2. hicimos referencia a las clases de responsabilidad en general, éstos también son aplicables a la responsabilidad civil, de ahí que existen dos principales clasificaciones de responsabilidad civil: a) contractual y extracontractual, y b) subjetiva y objetiva. La distinción de ellas es indispensable para identificar a sus elementos.

Entendemos por **responsabilidad civil contractual**, aquella que proviene del incumplimiento, o bien de la trasgresión de una obligación pactada previamente en un contrato de derecho privado. Existen dos elementos indispensables para que se genere la responsabilidad civil: una obligación previa y el incumplimiento. Así también, existe un vínculo jurídico entre el sujeto afectado y el sujeto que incumple, derivado de la voluntad de ambos.

Hay **responsabilidad civil extracontractual** cuando se produce un daño a un tercero, ya sea por un actuar ilícitamente o por un riesgo creado. En el primer supuesto existe una conducta, positiva o negativa, en la que se trasgrede un deber jurídico o una obligación *strictu sensu*.

En cuanto al riesgo creado, éste no requiere de una conducta; la responsabilidad puede derivar de varios supuestos: por conducta errónea; por riesgo profesional; por productos; por actividad peligrosa; por daños ecológicos; por riesgos tecnológicos; por riesgos sanitarios; por el uso de transporte; por imposición legal; entre otros.

“No es casual que todos estos casos tengan la característica que el daño sufrido por la víctima es el resultado no de la intervención directa de la persona a quien se atribuye responsabilidad, sino de complejos procesos que involucran cosas y actividades, sean automotores u otros medios de transporte, productos elaborados, instalaciones industriales, etc”.³²²

Para Víctor Pérez Vargas, “la responsabilidad extracontractual consiste en aquella relación de índole jurídica constituida cuando una persona transgrede la esfera jurídica de otra, sin que necesariamente exista una relación jurídica anterior, o sí existiendo ésta no guarda relación con el comportamiento ilícito o la actividad productora del daño”.³²³

Precisamente, la existencia de la culpa es lo que nos da la pauta para distinguir entre **responsabilidad civil subjetiva y responsabilidad civil objetiva**. En la primera su elemento esencial es la culpa, se requiere un actuar, existe un nexo entre el actuar y la producción del daño; mientras que en la segunda no existe esa conducta culposa, las hipótesis que comprende derivan del uso de mecanismos o de la actividad o de hipótesis legales, que en sí mismas se consideran dañosas, el nexo existente es entre éstas y el daño que se cause.

³²² BESALÚ PARKINSON, Aurora, Responsabilidad civil: El factor de atribución objetivo, Catálogo de magistrados y Funcionarios de la Provincia de Buenos Aires, P. 35. Consultar en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42709103>

³²³ Autor citado en FONSECA VILLANEA, Mariana, El hecho de un tercero como eximente de responsabilidad objetiva bancaria, Rhombis-Derecho, Trabajo de investigación de los estudiantes, información obtenida en www.ulacit.cr/files/careers/48_fonsecavillanea.pdf.

Para Le Tourneau, la idea básica de la teoría del riesgo es que toda actividad que provoque un riesgo para otro, torna a su autor responsable del perjuicio que pueda ocasionar la misma, sin que exista la necesidad de probar la culpa como origen del daño. Las consecuencias de la responsabilidad se objetivizan, por lo que se reducen a una búsqueda de una relación de causalidad.³²⁴

4.5.3. ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL.

Como vimos en apartados anteriores dependiendo del autor y de los tipos de responsabilidad serán los elementos que la integran. A continuación expondremos los que consideramos de mayor trascendencia.

a) Conducta.

La definimos como el actuar humano, ésta puede estructurarse en dos formas: “la positiva (*facere*) y la negativa (*non facere*). Tanto una como otra son, en condiciones normales, manifestaciones de voluntad que se exteriorizan de diferente manera. La primera provocará un elemento físico nacido de dicha acción; la segunda carecerá de tal elemento físico, lo cual no es óbice para que pueda tener reflejo y repercusión en el mundo exterior”.³²⁵

b) Trasgresión de una obligación existente.

En el caso de la responsabilidad civil contractual se requiere la preexistencia de una obligación pactada en un acto jurídico; la cual es trasgredida por uno de los sujetos obligados; de dicho incumplimiento surge la reparación del daño o de los perjuicios ocasionados al sujeto que los sufre.

³²⁴ Cfr. en LE TOURNEAU, Philippe, Op. Cit., P. 39.

³²⁵ FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, José Julio, Aproximación al concepto de inconstitucionalidad por omisión, en Carbonell, Miguel (Coordinador), En busca de las normas ausentes. Ensayos sobre la inconstitucionalidad por omisión, México Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2003, P. 19.

El acto jurídico se celebra por la voluntad de las partes, por lo que en ocasiones dentro de lo pactado se establecen sanciones por los posibles incumplimientos y de no hacerlo, la ley señala cómo reparar el daño ocasionado.

c) Antijuridicidad.

Es “el acto ilícito consistente en una infracción a la ley que causa a otro y que obliga a la reparación a quien resulte responsable en virtud de imputación o atribución legal del perjuicio”.³²⁶ En nuestra legislación civil se identifica al obrar ilícito con este elemento. Para que se considere un acto como ilícito y se obligue a la reparación del perjuicio, debe existir la antijuridicidad, ya sea de forma culposa o dolosa, o bien que el daño causado deba ser injusto.

Los actos ilícitos pueden generarse por actos de violación positivos o negativos. El acto de violación positivo se da cuando la ley prohíbe su ejecución. Asimismo existen actos de violación positiva por omisión, en los cuales se requiere una acción, ésta puede generarse cuando una persona que realiza un acto crea un riesgo y sólo puede evitarse el daño con otro acto suyo; sin embargo, éste omite hacerlo, produciéndose así el hecho ilícito. Los actos de violación negativa o de omisión son cuando la ley ordena su ejecución, existe culpa por la abstención del deber o bien se omite realizar el hecho ordenado por la ley.³²⁷

³²⁶ BUSTAMANTE ALSINA, Op. Cit., P.107.

³²⁷ Cf. en *Ibíd.*, P.108.

d) Daño y perjuicios.

El daño podemos definirlo “como el menoscabo que se experimenta en el patrimonio por el detrimento de los valores económicos que lo componen (daño patrimonial) y también la lesión a los sentimientos, al honor o a las afecciones legítimas (daño moral)”.³²⁸

Habrá daño patrimonial “(...) cuando se causare a otro algún perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria o directamente en las cosas de su dominio o posesión o indirectamente por el mal hecho a su persona o a sus derechos o facultades”.³²⁹

Se define al daño moral como “la lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria”.³³⁰

En ocasiones además del daño causado, también se genera un perjuicio, el cual se define como “la privación de cualquier ganancia lícita que debiera haberse obtenido, de no haber generado otra persona la conducta lícita o lícita que la ley considera para responsabilizar a ésta”.³³¹

En nuestro Código Civil Federal, el daño y los perjuicios están regulados en los artículos 2108 y 2109, respectivamente.

³²⁸ *Ibíd.*, P. 167.

³²⁹ *Ídem.*

³³⁰ *Ibíd.*, P. 234.

³³¹ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Op. Cit.*, P. 491.

e) Relación de causalidad entre la conducta y el daño o el perjuicio.

“El daño y el perjuicio que se causen, deben ser consecuencia directa e inmediata de la conducta ilícita de acción u omisión, y no presentarse como una consecuencia indirecta o inmediata”.³³²

f) Relación de causalidad entre el daño y hecho.

La relación casual es un elemento del acto ilícito y del incumplimiento contractual que vincula el daño directamente con el hecho, e indirectamente con el elemento de imputación subjetiva o de atribución objetiva. Es el factor aglutinante que hace que el daño y la culpa, o en su caso el riesgo, se integren en la unidad del acto que es fuente de la obligación de indemnizar.³³³

g) Factor de imputabilidad o atribución legal de responsabilidad.

El factor de imputabilidad debe conjugarse con el daño, a efecto de determinar a quién podrá ser atribuible la responsabilidad, por esta razón existen factores de responsabilidad subjetivos u objetivos.

Dentro del factor de imputabilidad subjetiva encontramos al dolo y a la culpa. Además encontramos cinco factores objetivos de atribución legal de responsabilidad: el riesgo, la garantía, la equidad, el abuso del derecho y el exceso de la norma tolerancia.³³⁴

³³² *Ibíd.*, P. 493.

³³³ *Cfr. en Ibíd.*, P. 261.

³³⁴ *Cfr. en BUSTAMANTE ALSINA, Jorge, Op. Cit., P.318.*

La culpa y el dolo consisten en una valoración de la conducta que supone previamente un análisis sobre la voluntad del acto ejecutado; sin embargo, tanto la culpa y el dolo pueden establecer la culpabilidad. Para entender esto será necesario exponer los conceptos de imputabilidad y culpabilidad (culpa y dolo) y así comprender en qué consiste el factor subjetivo de responsabilidad.

La imputabilidad se puede definir como la atribución que se hace a una persona de la autoría de un hecho y sus consecuencias.

Hay que diferenciar entre atribución e imputabilidad, la primera alude a una relación puramente legal que se utiliza para ligar en sentido objetivo a una causa un cierto resultado para imponer una responsabilidad especial. Mientras que para determinar la imputabilidad es necesario analizar el nexo de causalidad material y la relación jurídica, mediante la comprobación de la existencia de la culpa o del dolo en la actuación del sujeto presuntamente responsable, pues esto establece la responsabilidad. En esto se centra el problema de la subjetividad del agente, ya que consiste en establecer si el hecho fue el resultado de un comportamiento querido por el agente y si esa actuación puede ser reprochable por haber obrado aquel con dolo o culpa.³³⁵

El dolo indica el incumplimiento de la obligación en una relación contractual quedando configurado por la deliberada intención de no hacerlo.

En el ámbito penal el dolo es un elemento de imputabilidad del delito, consiste en la ejecución de un hecho con la intención de dañar a una persona estando consistiendo en el daño que se causará.

Para determinar la responsabilidad se debe tomar en cuenta el dolo o la culpa, de ahí se podrá establecer cómo se puede reparar el daño y se establecerá de manera legal el tipo de responsabilidad que se aplicará.

³³⁵ Cfr. en *Ibíd.*, P.321.

4.5.4. TEORÍA GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL.

La teoría de la responsabilidad civil tiene como objeto prevenir actos que pudieran ser contrarios a la ley, también prevé el incumplimiento de los sujetos que voluntariamente se comprometieron en un acto jurídico, de ahí que las obligaciones y los contratos están sumamente ligados a los actos que generan responsabilidad. La teoría de la responsabilidad civil se compone de dos apartados: teoría subjetiva y la teoría objetiva.

4.5.4.1. TEORÍA SUBJETIVA.

En la concepción romana de la responsabilidad civil encontramos el antecedente de esta teoría, la denominada *lex aquiliana*. Dicha ley tenía una finalidad resarcitoria y fundaba la responsabilidad del causante del daño en la culpa, en cualquiera de sus grados, “por cuanto en el derecho clásico el fundamento de este resarcimiento estaba en el pecado y la subsiguiente coerción moral de reparar sus efectos”.³³⁶

Esta concepción de responsabilidad se mantuvo sin discusión hasta fines del siglo XIX y se consagró en el Código Civil Francés o Código de Napoleón, que sirvió de base al Código Civil Mexicano.

³³⁶ YÉVENES MÁRQUEZ, Verónica, La responsabilidad del proveedor en la ley del consumidor, Prueba para optar al grado de Licenciado en ciencia Jurídica, Universidad Arturo Prat, 2000. P.37, consultar en:http://desarrollo.unap.cl/prontus_unap/site/artic/20110201/asocfile/20110201114807/tesis_1.pdf

Se habla de responsabilidad subjetiva, cuando la obligación de resarcir se funda en el actuar voluntario del sujeto que ha obrado con culpa (*lato sensu*, es decir, culpa o dolo). Se deben presentar todos los requisitos que la doctrina clásica exige para que haya responsabilidad, siendo éstos: 1) obrar humano voluntario; 2) antijuricidad del obrar, 3) resultado dañoso y 4) vínculo de causalidad entre la consecuencia dañosa y el obrar humano.³³⁷

Conforme al principio de la culpa, no basta que un individuo sufra un daño en su persona o bienes para que su autor deba repararlo, es menester que provenga de un hecho doloso o culpable; sin dolo o culpa no hay responsabilidad. En razón de esta teoría, la responsabilidad civil no tiene como objetivo primordial la reparación a las víctimas del mal causado, sino que busca moralizar las conductas individuales. Por ende, la reparación es una sanción consecuencia del acto dañoso que sólo puede aplicarse a quien actuó mal, pues de lo contrario la sanción sería más injusta que el acto dañoso que se busca sancionar.

Dado que no existe una definición única de culpa, sino que cada autor plantea una en función de sus postulados, nos remitiremos a la definición aportada por Ruggerio, para quien “culpa es una conducta ilícita por falta de diligencia, por imprudencia, por incuria, una negligencia, más o menos, grave que produce un perjuicio que hace consiguientemente responsable a aquel a quien el acto es imputable”.³³⁸

A manera de conclusión, diremos que la responsabilidad civil subjetiva nace cuando el daño se le puede imputar a un sujeto por su conducta.

³³⁷ MOISETT DE ESPANÉS, Luis, El acto ilícito y la responsabilidad civil, en ALTERINI ATILIO, Aníbal y LOPEZ CABANA, Roberto (Directores), La responsabilidad. Homenaje al profesor Isidro H. Goldemberg, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1995, P. 100.

³³⁸ http://desarrollo.unap.cl/prontus_unap/site/artic/20110201/asocfile/20110201114807/tesis1.pdf

Existen dos categorías de responsabilidad subjetiva, la directa y la indirecta, la base de esta clasificación son los sujetos, el que produce el daño y el que debe reparar, se debe identificar si éstos son el mismo o no.

a) Directa.

También conocida como responsabilidad por culpa o por acto propio, en ésta coinciden el sujeto que realiza la conducta y el que tiene que reparar el daño, pues la conducta dañosa es realizada por el sujeto obligado a repararlo. La conducta se produce por dolo, culpa o negligencia.

b) Indirecta.

Nombrada por algunos autores como responsabilidad por actos ajenos. En ésta no coincide el sujeto que comete el daño con el sujeto obligado a repararlo. “Procede por la presunción que la normativa otorga a la existencia de un acto dañoso de la persona responsable, ya sea por una falta de vigilancia (*culpa in vigilando*) sobre el sujeto causante directo del daño, como por la desacertada elección (*culpa in eligendo*) del mismo servicio y que tales faltas o desaciertos son considerados como la verdadera causa del daño”.³³⁹

4.5.4.2. TEORÍA OBJETIVA O DEL RIESGO CREADO.

También llamada del riesgo beneficio, sostiene que el sujeto es responsable por los riesgos o peligros que su actuar origina, aunque ponga de su parte toda su diligencia para evitar esos daños. Ésta ha abierto el camino a muchas de las hipótesis de responsabilidad civil que no encontraban explicación en la doctrina clásica.

³³⁹ Definición de SOTO FONSECA, Alejandra María, autora citada en FONSECA VILLANEA, Mariana, Op. Cit.

De acuerdo a la teoría del riesgo beneficio, el sujeto que obtiene el provecho de una cosa o de una determinada actividad, debe también cargar con los riesgos que crea esa actividad o cosa, pues es imperativo de la lógica que quien obtiene los beneficios, asuma el peligro y responda por los daños, así en esta teoría se prescinde de la culpabilidad e, incluso, de la voluntariedad del obrar humano.

Se tiene en cuenta: a) El resultado dañoso y b) vínculo de causalidad material entre ese resultado y el sujeto a quien se hace responsable.

Al respecto, el jurista Manuel Borja Soriano, manifiesta que “en el sistema de responsabilidad objetiva, un individuo sería siempre responsable de las consecuencias perjudiciales para otro de los actos que ejecuta. La única cosa que tendría que demostrar la víctima del hecho de otro, para obtener reparación, sería el perjuicio sufrido y el vínculo de causa a efecto entre ese perjuicio y el hecho en cuestión. Así cada uno debería soportar el riesgo de sus actos, culpables o no”.³⁴⁰

En este tipo de responsabilidad se cambia el elemento culpa por el de imputación, basta con la realización de una actividad riesgosa o la utilización de objetos peligrosos, que causen un daño para que se realice la imputación, “esta se le atribuye al agente productor del daño (...) que se deriva no precisamente de una conducta o de un actuar, sino se da por la sola situación de la realización del hecho. Por lo anterior, se denomina objetiva, pues solamente se valora el daño causado sin considerar lo subjetivo de la circunstancia”.³⁴¹

³⁴⁰ BORJA SORIANO, Manuel, Teoría general de las obligaciones, Porrúa, México, 2000, Pp. 381 y 382.

³⁴¹ Ídem.

4.5.5. NUEVAS TENDENCIAS SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL.

A manera de resumen diremos que durante casi todo el siglo XIX, la culpa era el elemento esencial para atribuirle a una persona responsabilidad civil; no se podía obligar a reparar a aquél que hubiera obrado sin culpa, la sanción era el efecto de la responsabilidad. Este criterio se mantuvo así hasta finales de ese siglo, pues a partir de los cambios industriales, diversos autores se plantearon dudas acerca de la adecuación de la culpa como fundamento de la responsabilidad, ya que se generaban diversos daños a los trabajadores derivados del uso de las máquinas, de los cuales no respondía nadie, ya que no existía un obrar con culpa, fue así como nació la Teoría del Riesgo, mediante la cual cambiaron la noción de culpa por la de riesgo. “El hombre sostiene ellos, debe ser responsable no solamente del daño que causa por su culpa, sino aún del que es consecuencia de su simple hecho; desde el momento que ejerciendo su actividad causa un daño a otro, le debe reparación”.³⁴² Por ello, la función de la responsabilidad se convirtió en reparadora, convirtiéndose el nexo de causalidad entre el riesgo y el daño.

El derecho al ser dinámico debe adecuarse a las necesidades de la sociedad y a los avances tecnológicos, sociales y culturales, por lo que tiene que ampliar y modificar sus horizontes; es así como actualmente existe un replanteamiento sobre la responsabilidad civil, el cual tiende crecientemente a su objetivación. Se plantea la evolución de una deuda de responsabilidad a un crédito de indemnización, en el cual el daño es el presupuesto esencial; por lo que la responsabilidad civil no es una forma de sancionar al culpable sino de trasladar las consecuencias dañosas a un sujeto distinto del que las sufrió cuando existe una razón justificativa el desplazamiento.³⁴³

³⁴² GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, Op. Cit., P. 671.

³⁴³ Cfr. en BESALÚ PARKINSON, Aurora, Op. Cit., Pp. 30-33.

“El progreso científico y tecnológico hizo necesario imputar responsabilidades objetivas a quienes desempeñen actividades con alto índice de dañosidad: los accidentes producidos por la circulación de automotores, los causados por productos elaborados, el daño informático, los perjuicios causados por la biotecnología, por el empleo pacífico de la energía nuclear; el daño ambiental. Estas son manifestaciones típicas del impacto de la ‘era tecnológica’ en la responsabilidad civil. La mayor parte de los accidentes descritos no entran ni dentro del esquema tradicional de la responsabilidad por culpa, ni aún en la solución de la responsabilidad objetiva por daños causados por cosas riesgosas o viciosas. Así como el daño en la etapa industrial era, preferentemente, el causado con intervención de las cosas peligrosas, podemos decir que en la era post-industrial los siniestros pertenecen a las actividades riesgosas”.³⁴⁴

Esta tendencia viene desde la adopción de la Teoría del Riesgo Creado, mediante la cual se responsabilizaba a aquél que causara un daño por la actividad que realizará; sin embargo, en algunas legislaciones como en la nuestra, esta tendencia no se adoptó por actividades riesgosas, ya que objetivamente sólo se responsabiliza por los daños causados por cosas riesgosas. Sin embargo, existieron legislaciones³⁴⁵ como las de los países de Italia, Portugal, Bolivia, Perú, Paraguay y Brasil, en las cuales desde mediados del siglo XX, incorporaron en sus Códigos Civiles la figura de responsabilidad civil por actividad riesgosa.

Esta directriz no sólo se está presentando en la legislación, ya que actualmente países como Costa Rica y Argentina, a través de sus tribunales han considerado a la actividad riesgosa como supuesto de responsabilidad civil.

³⁴⁴ *Ibíd.*, Pp. 34-35.

³⁴⁵ *Cfr. en Ibíd.*, P. 35.

La Sala Primera de Costa Rica ha sostenido que “la responsabilidad civil extracontractual recae sobre quien, aparte de toda relación contractual previa, causó un daño en la esfera jurídica de otra persona, ya sea por culpa o por la puesta en marcha de una actividad riesgosa o creación de un riesgo social. Esta responsabilidad no nace del incumplimiento de un determinado vínculo, sino de la simple violación del deber civil general de no dañar a otros”.³⁴⁶

Debemos apuntar que es distinto el riesgo por actividad riesgosa, que el riesgo de la cosa. Para Alterini-Ameal López Cabana, “Una actividad puede ser riesgosa en sí misma o por las circunstancias en que se desarrolla, sin que sea menester que el daño resultante derive de la intervención de las cosas”.³⁴⁷

También existe una tendencia creciente no sólo reparar, sino a prevenir los posibles daños, noción que se ha enriquecido con la categoría de daños graves e irreversibles. Lo que se busca es evitar o prevenir estos daños a toda costa, bajo la hipótesis que no se puede reparar lo irreparable. Así quien corre el riesgo de llevar a cabo actividades potencialmente peligrosas, tomará las medidas oportunas para evitar en la medida de lo posible la eventualidad de un daño y de la correspondiente responsabilidad.³⁴⁸ Podemos decir que las tendencias actuales en materia de responsabilidad civil no sólo se han objetivado, sino también incluyen el elemento de prevención.

Finalmente existe una creciente tendencia a responsabilizar a los que producen daños sociales, es decir a quienes con su actividad o herramientas que utilizan producen riesgos globales, incluidos dentro de ellos los ecológicos.

³⁴⁶ FONSECA VILLANEA, Mariana, Op. Cit.

³⁴⁷ Autor citado en BESALÚ PARKINSON, Aurora, Op. Cit., P. 36.

³⁴⁸ Cfr. en *Ibíd.*, Pp. 37-38.

4.5.6. RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO, EN RAZÓN DE SUS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Para adentrarnos en el tema, partiremos de lo que legalmente existe sobre la materia. De ahí estudiaremos el contrato de adhesión que firman las instituciones bancarias con sus usuarios para la prestación del servicio de banca electrónica; ya que del mismo se desprenden algunos supuestos de responsabilidad civil para las instituciones de crédito. Posteriormente estudiaremos lo que establece la circular única al respecto. Y finalizaremos con algunos criterios emitidos por nuestros tribunales.

4.5.6.1. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN LA LEGISLACIÓN CIVIL FEDERAL Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.

La responsabilidad civil, a nivel federal, se encuentra regulada en el Código Civil Federal. Éste no cuenta con un apartado especial que regule dicha figura jurídica. Los supuestos que la originan, así como la forma de reparar o resarcir los daños, se encuentran regulados en varios artículos de dicho ordenamiento. De manera general podríamos hablar de dos apartados: el primero de ellos corresponde a la responsabilidad civil derivada de un hecho ilícito, y el segundo al que proviene del incumplimiento de una obligación. Estos dos apartados son enunciativos, más no limitativos, puesto que, encontramos fuera de éstos artículos, otros que establecen supuestos de responsabilidad civil, como por ejemplo: el artículo 1078 de dicho ordenamiento, el cual establece:

*“Artículo 1078.- El que quiera usar agua de que pueda disponer, tiene derecho a hacerla pasar por los fundos intermediarios, **con obligación de indemnizar a sus dueños**, así como a los de los predios inferiores sobre los que se filtren o caigan las aguas”.*

De éste se desprende el deber de indemnizar, no porque se generé un hecho ilícito o la utilización de un mecanismo riesgoso, sino porque la ley así lo prevé.

Expuesto lo anterior, regresaremos a los apartados referidos. El que regula la responsabilidad civil proveniente de un hecho ilícito se encuentra legislado en el Libro Cuarto, Primera Parte, Título Primero, Capítulo V. De las obligaciones que nacen de los actos ilícitos, artículos 1910 al 1934. En los citados artículos se establece lo referente a la responsabilidad por: culpa; negligencia; uso de mecanismos, herramientas, aparatos o sustancias de naturaleza peligrosa; daño moral; personas a cargo de un tercero; empleados; animales e inmuebles. Este apartado se identifica con lo que doctrinalmente se conoce como responsabilidad civil objetiva.

El Código Civil Federal establece como título de ese apartado "*De las obligaciones que nacen de los actos ilícitos*", sobre ello, cabe acotar dos cosas, la primera es que identifica a la indemnización con una obligación y la segunda es que establece *actos ilícitos*, cuando en realidad algunos de los supuestos regulados en dicho apartado no son actos, sino hechos, como por ejemplo: los daños producidos por un edificio que se encuentra en ruinas, si bien lo que se pretende sancionar es la conducta omisa del dueño al no reparar, lo cierto es que éste no pretende ni quiere que su edificio se caiga y genere daños a terceros.

Dentro de este apartado se encuentra el artículo 1913, el cual tiene especial trascendencia para el desarrollo de este trabajo, ya que en él se regula lo referente a la responsabilidad civil por el uso de mecanismos, herramientas, aparatos o sustancias, de naturaleza peligrosa, el numeral en referencia establece:

*“Artículo 1913.- Cuando **una persona hace uso** de mecanismos, instrumentos, aparatos o substancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan o por otras causas análogas, **está obligada a responder del daño que causen**, aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima”.*

Este artículo es legalmente lo más cercano para aplicar a la responsabilidad civil que se pudiera generar por uso de medios informáticos. A través de la jurisprudencia nuestros Tribunales Federales han equiparado el término *uso* con la idea que el propietario del bien es responsable por los daños que éste cause. En materia de banca electrónica, los medios electrónicos, en muchas ocasiones no producen en sí el daño, ya que éste puede generarse por la conducta de personas ajenas a la relación contractual, o bien por subordinados que obran con dolo o negligencia o descuido, de ahí que este artículo no abarcaría todos los supuestos por los cuales se puede producir un daño en el uso de la banca electrónica. Principalmente a lo referente al daño producido por un tercero ajeno a la relación contractual.

El precepto en cita tampoco abarcaría lo referente a las medidas de seguridad informática, que si bien, son la base para el correcto funcionamiento de los medios electrónicos, no son parte de éstos, por lo que dicho precepto no sería aplicable para reclamar los daños producidos por la deficiencia, mal manejo o falta de adecuación de éstas.

Por lo que el patrimonio del usuario, ante las hipótesis planteadas, enfrenta un riesgo latente de perderse y sobre todo el usuario tiene la incertidumbre legal de cómo defenderse ante dichos supuestos.

El segundo apartado, correspondiente al incumplimiento de las obligaciones se encuentra regulado en el Título Cuarto. Efectos de las Obligaciones, Apartado I. Efecto de las obligaciones entre las partes; del Incumplimiento de las obligaciones, Capítulo I. Consecuencias del incumplimiento de las Obligaciones, en éste se regula todo lo referente a la responsabilidad contractual, es decir aquella que se produce por el incumplimiento de una obligación contraída en un contrato, o bien cuando se hace efectiva la hipótesis contenida en una cláusula penal del mismo.

El primer párrafo, del artículo 2117, del Código Civil Federal, establece la facultad de las partes de regular en un convenio la responsabilidad civil.

“Artículo 2117.- La responsabilidad civil puede ser regulada por convenio de las partes, salvo aquellos casos que la ley disponga expresamente otra cosa”.

Este artículo se relaciona con el artículo 1840 de dicho ordenamiento, éste no está dentro del apartado de Consecuencias del incumplimiento de las Obligaciones, sino en lo tocante a las cláusulas que pueden contener los contratos, este artículo regula lo referente a la cláusula penal.

“Artículo 1840.- Pueden los contratantes estipular ciertas prestaciones como pena para el caso de que la obligación no se cumpla o no se cumpla de manera convenida. Si tal estipulación se hace, no podrán reclamarse, además, daños y perjuicios”.

La responsabilidad civil que pudiera generarse en el uso de la banca electrónica, por el incumplimiento del contrato que celebran las instituciones con sus usuarios, tiene diversos supuestos contractuales. De ahí, que pueda existir responsabilidad civil por parte de las instituciones por: no cumplir con el resguardo de la confidencialidad de sus usuarios; por transmitir información sin la debida autorización para hacerlo; por no establecer los montos y tasas de sus operaciones; por colocar cláusulas abusivas; por no adoptar las medidas de seguridad necesarias, entre otros.

Por lo que hace a la responsabilidad civil de las instituciones financieras derivada la falta de adopción de medidas de seguridad necesarias, o bien por adoptar las medidas que no garanticen la seguridad de sus usuarios y de su patrimonio, la estudiaremos en el siguiente apartado, ya que la misma es una obligación contractual.

4.5.6.2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA Y LA OBLIGACIÓN DE LOS BANCOS DE ADOPTAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PARA LA REALIZACIÓN DE SUS OPERACIONES.

La prestación de servicios financieros constituye un acto jurídico bilateral, en donde existen mínimo dos sujetos uno que presta el servicio y otro que lo necesita, en virtud del cual se crean derechos y obligaciones para las partes, para su formalidad se necesita que conste en un documento, siendo éste el contrato de prestación de servicios de banca electrónica.

En nuestro país, el contrato en referencia es un contrato de adhesión, por virtud del cual, la institución bancarias se obliga a prestar el servicio de banca electrónica a sus usuarios y éstos a su vez se obligan a pagar una cantidad de dinero por dicha prestación.

En apartados anteriores hemos hecho anotaciones sobre este contrato, inclusive haciendo críticas sobre el mismo, ya que al ser un contrato de adhesión no se contempla la voluntad lisa y llana de los contratantes.

En el contrato de prestación de servicios de banca electrónica se indica el objeto, las partes que intervienen y los términos de las cláusulas en las que cada uno se obliga.

El **objeto** del contrato de prestación de servicios de banca electrónica, es la prestación de servicios bancarios a través de medios electrónicos.

Los **sujetos** que intervienen son: por una parte la institución bancaria y por la otra, el cliente que puede ser persona física o persona moral.

Por lo regular los contratos de prestación de servicios de banca electrónica contienen las siguientes **cláusulas**:

- Las que regulan los **términos de la prestación del servicio** (tiempo, lugar y forma).
- **Costos del servicio.**
- **De protección de datos personales y de confidencialidad de la información**, éstas deben contemplar la obligación que tienen los trabajadores de las entidades bancarias de no revelar la información financiera y personal de los clientes, haciendo esta obligación extensiva a terceras personas que por cualquier motivo tengan acceso a dicha información.
- **De prohibición de cesión de datos a favor de terceros y explotación de los mismos** sin el consentimiento del cliente.
- **De seguros** en caso de ataques a la base de datos de los bancos.
- **De prohibición de no facilitar las claves de acceso a terceros**, sin el previo consentimiento del cliente, o cuando medie orden judicial.
- **De mantenimiento constante de la base de datos y la actualización de los protocolos de seguridad**, los cuales deben ser acordes a las exigencias actuales del mercado.
- **Las que autorizan bloquear la cuenta del cliente en caso de tres intentos fallidos** al momento de colocar su clave para acceder a su información financiera.
- **De segregación de responsabilidades**, en las que se señale el alcance de la responsabilidad de las partes en caso de acceso no autorizado por terceros a la información personal o financiera del cliente o del Banco.

- **De seguridad de los mecanismos**, en estas, generalmente, el banco se exime de responsabilidad al banco sobre su uso.

El contrato de prestación del servicio de banca electrónica se encuentra regulado en la LIC en su artículo 52; así como en los artículos 56 al 59-Bis, de la LPDUSF y en el artículo 11 de la LTOSF.

El artículo 52 de la LIC, establece que éste se debe celebrar cuando las instituciones de crédito pacten con sus usuarios la prestación de servicios de banca electrónica.

Los artículos 56 al 59-Bis de la LPDUSF, establecen la facultad de la CONDUSEF de revisar los contratos de adhesión que firman las instituciones con sus usuarios y proponer modificaciones a los mismos. Asimismo se le otorga la facultad para eliminar las cláusulas abusivas que contengan dichos contratos.

El artículo 11 de la LTOSF, establece los elementos que deben tener los contratos para que éstos sean claros y faciliten su lectura para los usuarios y ellos estén conscientes de las obligaciones que están contrayendo. La LTOSF faculta a la CONDUSEF para que supervise que los contratos cuenten con las cláusulas necesarias. En la circular única que contiene las reglas generales de las instituciones de crédito expedida por la CNBV, en su artículo 306 Bis, señala las cláusulas que debe tener dicho contrato, siendo una de ellas, la correspondiente a las responsabilidades que deben tener cada una de las partes del contrato.

Enfocándonos en nuestro tema y a efecto de poder limitar el mismo, tomaremos como eje central lo referente a las medidas de seguridad informática. El artículo 52, Fracción II, de la LIC, establece la obligación de las instituciones de crédito de establecer en los contratos los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso.

Las instituciones bancarias cumplen con el requisito legal de señalar las medidas de identificación, estipulando cuáles serán las medidas de seguridad informática; sin embargo, el riesgo de la utilización de las mismas recae exclusivamente en el usuario.

Para ejemplificar lo anterior, transcribimos la cláusula Décima Segunda, del contrato de prestación de servicios de banca electrónica de BANAMEX:

*“DÉCIMA SEGUNDA. SEGURIDAD. Las Partes otorgan su consentimiento en que Banamex estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes respecto de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas y comunicación relativa a los Servicios Bancarios, por lo que desde este momento el Cliente otorga su conformidad para con las medidas de seguridad que sean elegidas por Banamex, asumiendo el Cliente la responsabilidad por el uso de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas, Servicios Bancarios convenidos y medidas de seguridad adoptadas, liberando desde este momento a Banamex de cualquier responsabilidad que se relacione directamente con lo anterior. Banamex se obliga a comunicar al Cliente de manera impresa o a través de los Sistemas Electrónicos que el Cliente tenga contratados, las operaciones recibidas y ejecutadas; así como, los riesgos inherentes y las recomendación es para el uso de la Banca Electrónica”.*³⁴⁹

De esta cláusula se desprenden varios puntos a resaltar. El primero de ellos es que la adopción de las medidas de seguridad informática es facultad exclusiva de la institución bancaria, es decir el usuario no interviene en el señalamiento de cuál podría ser la medida de seguridad que considere idónea para resguardar sus operaciones.

³⁴⁹ https://boveda.banamex.com.mx/OR_V_2908.pdf

En este mismo orden de ideas, la institución bancaria adoptará aquellas medidas de seguridad que considere convenientes, por lo que dicha institución *podría considerar* que una medida de seguridad es la *conveniente*, sin que ello implique que en verdad lo sea.

Por otro lado de manera unilateral, en el contrato de adhesión, se establece la conformidad del usuario con las medidas de seguridad que adopte la institución de crédito. Pero, ¿Qué pasa si el usuario no está conforme con dichas medidas de seguridad? La respuesta es simple, no hay contrato y por ende se priva al usuario de la prestación de dicho servicio.

Lo que consideramos más grave de la redacción de esta cláusula, es el hecho de que *con la misma se libera de toda responsabilidad a la institución financiera respecto de los daños que se pudieran ocasionar por la implementación de dichas medidas de seguridad.*

Esta cláusula es claramente abusiva, en primer lugar porque la institución financiera no es perito en materia de medios electrónicos y medidas de seguridad informática, por lo que no se le puede delegar la facultad de *adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes.* Ya que con ello podría adoptar aquellas que más le convengan, inclusive por costos y no así las idóneas para garantizar la efectividad y seguridad de las operaciones con sus usuarios, pero sobre todo que den certeza y seguridad que el patrimonio de éstos está resguardado y libre de vulnerabilidades. Por lo que, la ley debería ser menos flexible al respecto y obligar a los bancos a adoptar las medidas correctas o idóneas, tanto para el debido funcionamiento de la banca electrónica, así como para garantizar que el patrimonio e información del usuario se encuentren protegidos ante las vulnerabilidades electrónicas y así lograr la equidad contractual entre las partes contratantes.

En la mayoría de contratos de prestación de servicio de banca electrónica, el Banco asume responsabilidades mínimas en la adopción de medidas de seguridad informática; mientras el usuario es responsable en caso de acceso no autorizado de terceros a la información financiera o personal que viaja a través de la red o ataques al sistema de almacenamiento de datos de los Bancos.

Conforme a las nuevas tendencias en materia de responsabilidad civil, lo que se pretende es proteger a los usuarios y clientes que contraten actividades riesgosas, para ello se busca un sistema de prevención y en caso de la materialización del siniestro, la reparación del daño por la persona que presta el servicio a través de la actividad peligrosa, cuando de ella obtiene un beneficio. En base a ello, es necesario implementar la legislación necesaria sobre la materia a efecto de garantizar que el cliente que contrate un servicio proveniente de una actividad peligrosa, como lo es el uso de la banca electrónica, esté protegido contra los posibles daños que pudieran ocasionarse. Supuestos, que reiteramos, no se encuentran regulados en nuestro derecho, ni en materia civil, ni en materia bancaria.

Por lo que hace a los funcionarios y empleados de la institución bancaria, a éstos, dentro de los contratos para la prestación del servicio de banca electrónica, se les exime de responsabilidad del uso de los mecanismos de seguridad informática, quedando totalmente desamparado el usuario ante este supuesto.

Podemos concluir que, la protección que se debe brindar al usuario de la banca electrónica debe darse en la medida que las instituciones acepten su responsabilidad en la prestación del servicio, ya que sin dicha aceptación el usuario queda desprotegido ante los riesgos que conlleva la misma.

4.5.6.3. DISPOSICIONES GENERALES (CIRCULARES) APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Existen diversas disposiciones generales en materia de banca electrónica sobre el tema de adopción de medidas de seguridad informática, dos adquieren especial relevancia: las disposiciones generales conocida como circular única y la circular- telefax 6/2005 publicada el 15 de marzo de 2005, la cual se modificó con la circular – telefax 6/2005 Bis publicada el 23 de diciembre de 2005 y dada a conocer con su última modificación a través de la circular 23/2010 publicada el 2 de agosto de 2010 en la que se establecen las reglas de la Infraestructura Extendida de Seguridad.

La circular única de bancos regula en varios artículos, tanto lo referente a la obligación de las instituciones de crédito de adoptar medidas de seguridad informática para la realización de las operaciones, así como lo referente a la adopción de medidas preventivas y medidas post-operación bancaria.

Es el artículo 306, de estas disposiciones, el que determina la obligación de las instituciones bancarias de adoptar medios de identificación de los usuarios para la realización de las operaciones bancarias vía electrónica.

En cuanto a las medidas que se deben adoptar una vez concluida la operación del usuario con el banco, éstas se encuentran reguladas en el artículo 316 Bis 2, Fracción III, así como en la sección quinta de dichas disposiciones.

En ningún artículo de esta circular que regule la adopción de medidas de seguridad informática, ni en ningún otro de la misma, encontramos lo referente a la responsabilidad de las instituciones por no adoptar las medidas necesarias para la realización de las operaciones y su seguridad o por la no adopción de medidas preventivas o de aquellas que reparen los daños que pudieran devenirse una vez concluida la operación bancaria.

Por lo que hace el a la circular- telefax, en ella se establecen las reglas de la Infraestructura Extendida de Seguridad; sistema implementado por el Banco de México para dar seguridad a las operaciones electrónicas y a los sistemas de pagos, en donde dicha autoridad funge como Autoridad Certificadora y Registradora Central, pudiendo participar las instituciones u otras entidades bancarias como Agencias Registradora y Agencias Certificadoras. En dicha circular se establece que el principal objetivo es administrar las claves públicas y certificados digitales. Así las instituciones que estén interesadas en participar deberán solicitar a la Dirección de Tramites Operativos del Banco de México la solicitud de autorización para fungir como Agencias. En materia de responsabilidad se instituye que las entidades bancarias podrán responder por los daños y perjuicios que con motivo de su actividad o negligencia puedan ocasionar, de acuerdo a las disposiciones emitidas en esa circular. Cuando las instituciones funjan como Agencia Certificadora, también serán responsables de los daños y perjuicios que puedan ocasionar sus Agentes Certificadores en cumplimiento de sus funciones, así también cuando éstas sean Agencias Registradoras una de sus principales obligaciones es contar con reglas, procedimientos precisos de operación y objetivos que aseguren que los sistemas, bases de datos, equipos y programas de cómputo estén protegidos contra accesos y modificaciones no autorizadas, revelaciones indebidas o pérdida de la información.

4.5.6.4. CRITERIOS EMITIDOS EN NUESTRO SISTEMA JURÍDICO POR EL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN EN MATERIA DE BANCA ELECTRÓNICA Y RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

El tratamiento de la responsabilidad de las instituciones de crédito en materia de banca electrónica es un tema relativamente nuevo para el Poder Judicial Federal. En la presente tesis citaremos dos criterios emitidos por ésta al respecto.

“CAJEROS AUTOMÁTICOS. CARGA DE LA INSTITUCIÓN OPERADORA DE ACREDITAR DISPOSICIONES DE DINERO, QUE EL CLIENTE NIEGA. *La aplicación de las reglas establecidas en los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio, sobre la carga de la prueba en los juicios mercantiles, incardinadas a la naturaleza de las relaciones jurídicas que se establecen entre las instituciones bancarias y la generalidad de sus usuarios, cuyos principios están acogidos por la legislación rectora de la banca nacional, y que han sido objeto de exploración por la doctrina extranjera, conducen a la clara determinación de que cuando el usuario niegue la disposición del importe de dinero hecho en un cajero automático que la institución bancaria le atribuye y carga a su estado de cuenta, corresponde al proveedor del servicio acreditar la disposición que afirma y que su cliente niega. En primer lugar, porque la cuestión queda comprendida dentro de la regla primaria sobre la carga probatoria, relativa a que debe probar el que afirma y no el que niega, a menos que el primero tenga a su favor una presunción legal. En segundo lugar, porque las instituciones son las que tienen la mayor facilidad para preconstituir y aportar medios probatorios, dado que son las administradoras de los cajeros automáticos, y las responsables de su manejo y de la implementación de las medidas necesarias para acreditar la disposición por el usuario autorizado. En tercer lugar, porque dentro de los principios rectores del derecho del consumidor, la indiscutible profesionalización y alta especialidad de los bancos les impone la obligación de brindar la más amplia seguridad a los usuarios, mediante el empleo y actualización de los mecanismos tecnológicos y científicos más avanzados y menos vulnerables a los riesgos*

de interferencia por personas ajenas, como es el caso de personas u organizaciones dedicadas a la delincuencia, de modo que las facilidades existentes para interferir en sus sistemas, genera una presunción de culpa indirecta del propietario. En cuarto lugar, porque en la actualidad existe una tendencia uniforme a considerar a **los mecanismos empleados por los bancos para las modernas operaciones bancarias, especialmente, en el ámbito de los actos electrónicos, como factor generador de riesgo para las masas de usuarios, que lleva a la tutela de los consumidores a través de una modalidad de responsabilidad, de la que sólo se libran los proveedores con la prueba de que tomaron todas las medidas para el funcionamiento óptimo de los servicios que prestan, fortalecidas con el empleo de los mecanismos más seguros y eficaces creados por la ciencia y la tecnología de punta que ofrezca el mercado; si esto no es posible, la tutela mediante la contratación de seguros, o con la prueba de que los clientes no sufrieron los daños que aducen, esto es, que sí activaron el cajero automático para disponer de las cantidades de dinero en litigio, de modo que la exigencia de pago no implica una merma indebida en su patrimonio.** Finalmente, en quinto lugar, porque esta directriz del onusprobandi se ha venido fortaleciendo jurisdiccionalmente en el orden internacional, sustentado en que como **las entidades bancarias se encuentran en una situación ventajosa frente al usuario que es la parte débil de la contratación, cuentan con la información y todas las aptitudes técnicas para aportar los elementos de prueba necesarios para dirimir los conflictos suscitados con un consumidor.**

Amparo directo 149/2010. HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC. 22 de abril de 2010. Unanimidad de votos. Ponente: Leonel Castillo González. Secretaria: Ma. Luz Silva Santillán”.³⁵⁰

³⁵⁰ Época: Novena Época Registro: 163872, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito Tipo de Tesis: Aislada Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXXII, Septiembre de 2010 Materia(s): Civil, Tesis: I.4o.C.290 C Página: 1174. El énfasis es propio. Consultado en: www.scjn.gob.mx

De especial trascendencia resulta este criterio, porque establece la obligación de las instituciones bancarias de responder por los daños ocasionados a sus usuarios en el servicio de banca electrónica, ya que los medios utilizados para la prestación de este servicio son un factor de riesgo. Aunado a ello, se establece que las instituciones deben garantizar que han tomado todas las medidas necesarias para el óptimo funcionamiento de los servicios que prestan, fortalecidas con el empleo de los mecanismos más seguros y eficaces creados por la ciencia y la tecnología de punta que ofrezca el mercado; obligación que legalmente no está especificada, ya que la ley sólo señala que deberán adoptar las medidas de seguridad para la prestación de este servicio, por lo que se dejan al arbitrio de la institución cuáles medidas deben adoptarse, pudiendo ser que las que adopte no sean precisamente las más seguras y eficaces.

El segundo criterio que consideramos trascendente, es el siguiente:

***“CLAVE DIGITAL. SU UTILIZACIÓN PRUEBA EL RECONOCIMIENTO DEL MEDIO DIGITAL PARA CELEBRAR OPERACIONES Y UTILIZAR SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO. El artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito dispone que las instituciones de crédito pueden celebrar sus operaciones y prestar servicios con el público por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sujetando tales actividades a lo que se pacte en el contrato respectivo; conforme a ello el empleo de la clave digital acredita el consentimiento del usuario para celebrar la operación previamente solicitada con la institución de crédito, pues constituye un acceso personalizado a esos medios expresados a través de cifras, signos, códigos, barras u otros atributos numéricos que permiten asegurar la procedencia y veracidad de su autoría, que constituye un medio de identificación del usuario y es la base para determinar la responsabilidad correspondiente a su uso.*”**

Amparo directo 4143/2003. Ingeniería y Consultoría en Presfuerzo, S.A. de C.V. 22 de abril de 2003. Unanimidad de votos. Ponente: Neófito López Ramos. Secretario: José Luis Evaristo Villegas".³⁵¹

De conformidad con este criterio, una de las obligaciones de las instituciones bancarias es la identificación del usuario en la realización de las operaciones bancarias, por lo que si la institución no realiza la correcta identificación del usuario, los daños que se produzcan serán su responsabilidad. En la vida diaria, muchas de las operaciones bancarias que se realizan tienen un nivel bajo de seguridad de identificación del usuario. Ahora bien, si la adopción de las medidas necesarias para identificar al usuario son bajas, entonces la institución es quien debe responder por los daños ocasionados por un tercero, cuando éste viole las medidas de seguridad de identificación del usuario, siempre y cuando éstas no tengan los niveles de seguridad necesarios para evitar dicha situación.

Estos dos criterios son innovadores y van acorde a las tendencias internacionales en materia de banca electrónica, "... cabe exponer que según prestigiosos autores, la regla es que quien presta servicios informáticos asume obligaciones de resultados, aunque no cabe soslayar algunas obligaciones de medios, por ejemplo el procesamiento de información por lotes, cuando se usa software del cliente y es operado por personal del cliente".³⁵²

³⁵¹ Época: Novena Época, Registro: 183903, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XVIII, Julio de 2003, Materia(s): Civil, Tesis: I.3o.C.429 C. Página 1045. El énfasis es propio, consultar en: www.scjn.gob.mx

³⁵² TRIGO REPRESAS, Félix A. y otro, Op. Cit., P. 305.

4.6. NECESIDAD DE LA INCORPORACIÓN LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

En puntos anteriores expusimos que en nuestra legislación, en materia civil, existe un sistema de responsabilidad civil contractual y extracontractual, así como subjetiva y objetiva, por lo que respecta a esta última, nuestra legislación indica que ésta puede originarse por mecanismos o cosas peligrosas, adoptando así la teoría clásica de la responsabilidad civil.

Sin embargo, en la actualidad nuestra legislación se encuentra rebasada por la realidad para enfrentar los nuevos retos sociales, culturales y tecnológicos, los cuales pueden ser fuentes de responsabilidad civil.

En el derecho comparado, diversos países, tanto latinoamericanos como europeos; han implementado en sus legislaciones la existencia de una responsabilidad civil proveniente de: actividades riesgosas; productos que no cumplen con estándares de calidad; uso de nuevas tecnologías de la información, actividades que dañan el medio ambiente, prestación de servicios de transporte, entre otras hipótesis. Implementándose además un sistema de prevención del daño. La tendencia es establecer quien soportará el daño, independientemente de quién lo generé, o bien de que exista o no culpa; lo que se trata es de reparar el daño y de no ser posible, el sujeto que lo sufrió sea indemnizado. Todo ello en base a la conjetura, de que el daño proviene de una actividad bivalente, ya que por un lado es peligrosa para unos, y por el otro la persona que la realiza obtiene un beneficio.

Partiendo de las nuevas tendencias en la materia, considero importante que nuestro derecho cuente con disposiciones legales adecuadas para poder aplicarse en todas las situaciones actuales, incluidas dentro de éstas, los supuestos en los que se generen daños provenientes del uso de medios informáticos y de sus mecanismos de seguridad, especialmente en lo que se refiere a la prestación del servicio de banca electrónica.

Lo anterior se sustenta en base a que la actividad que presta las instituciones bancarias es riesgosa, más aun cuando se utilizan medios electrónicos y existen vulnerabilidades en los sistemas informáticos, como son: accesos no autorizados o indebida utilización de información confidencial. Supuestos que pueden ser producidos por: a) terceros, empleados o dependientes de las instituciones bancarias, y b) los defectos en los mecanismos de seguridad informática elegidos e implementados por las instituciones de crédito, dichos daños se materializan en detrimento del patrimonio del usuario y en la violación a la privacidad.

Es importante mencionar que en la práctica, las instituciones de crédito celebran contratos con sus clientes o usuarios para la prestación del servicio de banca electrónica, estipulando en éstos cláusulas abusivas, por medio de las cuales se eximen de toda responsabilidad por el uso indebido de los mecanismos de seguridad informática, así como por defectos y errores en los sistemas informáticos, por lo que el cliente es quien debe soportar el siniestro. Aunado a lo anterior, no existe algún medio legal, a través del cual el usuario pueda exigir la reparación del daño como consecuencia de la responsabilidad civil derivada del contrato, o bien de la que pudiera originarse por algún medio o forma extracontractual.

Como podemos ver, en la actualidad, las instituciones bancarias no responden civilmente, por: a) los riesgos a los que se exponen sus usuarios, b) los siniestros que sufren éstos, y c) la utilización del servicio de banca electrónica; siendo el propio usuario quien soporta el daño.

Situación similar ocurre cuando el daño es ocasionado por un tercero ajeno a la relación contractual, ya que en este supuesto tampoco se les puede imputar responsabilidad civil a las instituciones bancarias, ya que nuestra legislación es omisa en este ámbito.

Por todo lo anterior, es que consideremos trascendental y necesaria, la incorporación en nuestro país, de la responsabilidad civil por actividades riesgosas, la cual ya ha sido adoptada en las legislaciones de otros países. La trascendencia de esto desemboca en la protección al usuario de la banca electrónica, puesto que dicha actividad es riesgosa en sí misma, por los sistemas que utiliza y por los defectos en sus medidas de seguridad.

Debemos resaltar, que las instituciones de crédito eligen los sistemas informáticos que se implementan para la prestación de servicio de banca electrónica, contratando expertos que se encarguen de hacer las instalaciones necesarias, de ahí que surja la duda si las instituciones podrían tener responsabilidad por los defectos en los sistemas informáticos, al respecto consideramos que sí, por los siguientes motivos:

- Es la banca la encargada de resguardar toda la información y dinero de sus usuarios,
- Con el dinero de sus clientes o usuarios hacen circular el capital mediante inversión y crédito.
- Al momento de celebrar contratos las instituciones bancarias estipulan una comisión por el servicio que prestan.

Es evidente que las instituciones de crédito obtienen un beneficio por el servicio que prestan, por lo que la responsabilidad que adquieren por los defectos en los sistemas informáticos debería ser solidaria con sus proveedores. Hecho que no ocurre así, bajo el argumento que las instituciones no son proveedores de los sistemas informáticos, por lo que no pueden responder por los defectos o vulnerabilidades de éstos, tesis que se pone bajo tela de juicio, si consideramos que la institución es la que debe tener el control de los accesos a los sistemas e información, por lo que tiene la obligación de actualizarse con la más alta tecnología e instruir al cliente para que las utilice de manera adecuada y así evitar posibles daños.

Si bien es cierto, que estos supuestos ya han sido considerados por nuestro más alto Tribunal, la realidad es que los mismos no han trascendido a un plano de seguridad jurídica para los usuarios de la banca electrónica, puesto que los mismos se han quedado en criterios aislados, por lo que no son aplicables en lo general.

Derivado de lo anterior, es necesario que en nuestra legislación se implemente la figura jurídica responsabilidad civil proveniente de actividades riesgosas, incluidas dentro de éstas, el servicio de banca electrónica. Sólo así existirá la certeza jurídica de que las instituciones bancarias se harán responsables por la actividad riesgosa que desempeñan, así como por los defectos en los sistemas que adoptan en el servicio de la banca electrónica.

Como resultado de lo anterior, en la presente tesis se propone el proyecto de adiciones y reformas a la legislación civil y mercantil para la reforma del Capítulo VI. Del Riesgo Profesional, en el Libro Cuarto. De las obligaciones, Primera parte. De las obligaciones en general, Título primero. Fuentes de las obligaciones, del Código Civil Federal, para adicionar el artículo 1938; así como la adición y reforma del artículo 100 del Capítulo II en el Libro Segundo. Del Comercio en General. Título segundo. Del Comercio Electrónico, en el Código de Comercio y la incorporación en dicho ordenamiento de la definición de medidas de seguridad informática en el artículo 89. Y finalmente las adiciones y reformas al artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito; por lo que recomendamos al lector leer el apartado de propuesta. Lo anterior va encaminado a que a través de dichas modificaciones se pueda fincar responsabilidad civil a las instituciones bancarias en el uso de la banca electrónica, cuando sus usuarios sufren un siniestro por su utilización.

CONCLUSIONES.

PRIMERA.- El sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras y sus auxiliares, que captan, administran y canalizan tanto la inversión como el ahorro nacional y extranjero; siendo parte del mismo las autoridades encargadas de supervisar su funcionamiento y la normatividad que lo regula; su objetivo es constituir el mercado de dinero y de capitales de un país. La integración del sistema financiero, desde el punto de vista doctrinal, no es uniforme; por lo que, dependiendo de cada autor será el número de sectores que lo integre.

SEGUNDA.- El Sector Bancario, también denominado como banca, es uno de los sectores del Sistema Financiero; se identifica con dos connotaciones: a) como el sector económico que se dedica a las actividades bancarias, y b) como un conjunto de bancos. Por lo que, la banca es el conjunto de instituciones de crédito que prestan un servicio de crédito y financiamiento al público, para ello, captan, administran, norman y dirigen, las inversiones y el crédito en el contexto económico del país.

TERCERA.- El Sector Bancario Mexicano se integra por: El Banco de México, las Instituciones de Banca Múltiple, las Instituciones de Banca de Desarrollo, los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico con actividad financiera y los organismos auto regulatorios bancarios.

CUARTA.- El Sector Bancario, en nuestro sistema jurídico, está regulado por la Ley de Instituciones de Crédito, en ésta se distinguen dos tipos de banca: la múltiple y la de desarrollo. Las primeras son sociedades anónimas que proporciona el servicio de banca y de crédito mediante la realización de operaciones activas, pasivas y de servicios. La banca de desarrollo es el intermediario financiero que optimiza recursos financieros para apoyar áreas o sectores de la economía, consideradas por el Estado como prioritarias.

QUINTA.- Existen tres tipos de operaciones: activas, pasivas y de servicios. Las primeras son convenios bilaterales celebrados entre un banco (acreditante), que se compromete a otorgar un crédito a favor de un cliente (acreditado), quien lo recibe con base en la confianza, reputación y solvencia, atributos exigidos por el acreditante, quien recibirá a cambio la suma que presta más un interés. Las pasivas son convenios bilaterales celebrados entre un cliente (acreditante) y un banco (acreditado), otorgando el primero la propiedad del dinero y el segundo la disponibilidad del mismo obligándose a restituir el débito más el pago de un interés. Las de servicios son convenios entre un cliente y un banco, en los que se establece la obligación del primero de cubrir una cantidad en dinero (comisión) y el segundo de prestar determinados servicios.

SEXTA.- Los sujetos de la actividad bancaria, es decir el banco y el usuario, pactan la celebración de sus operaciones por medio de un contrato mercantil, conocido como contrato bancario, cuya principal característica es ser un contrato de adhesión, el cual se define como el acuerdo de voluntades en donde la institución financiera establece las condiciones de contratación y el usuario se adhiere a las mismas.

SÉPTIMA.- Los bancos y los usuarios pueden convenir la realización de operaciones a través de medios electrónicos, en virtud del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, a esto se le conoce como banca electrónica. Ésta se refiere a todas aquellas operaciones realizadas por las instituciones de crédito, que se incluyen, documentan y ejecutan a través de medios o instrucciones electrónicas ópticas o automatizadas; por medio del uso de ésta, el usuario opera su cuenta desde su propio equipo electrónico, sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria. La prestación de este servicio se pacta por medio de un contrato de prestación de servicios de banca electrónica, en él la institución bancaria se obliga a prestar sus servicios permitiendo a sus clientes acceder a sus servicios o productos por medios electrónicos de manera impersonal y cobrando por ello una comisión.

OCTAVA.- El Sector Bancario Mexicano se encuentra regulado, vigilado, controlado y supervisado por varias autoridades, siendo la más importante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, también existen otras autoridades trascendentales como son: la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios y Servicios Financieros, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y el Banco de México.

NOVENA.- Las Autoridades Financieras, para llevar acabo sus atribuciones y facultades inherentes a la actividad bancaria, cuentan con un marco regulatorio, dentro de éste, en materia de Banca Electrónica, adquieren principal trascendencia: La Ley de Instituciones de Crédito, Ley de Sistema de Pagos, la Ley de Transparencia y Ordenamientos Financieros, Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Las Circulares, el Código de Comercio, el Código Civil Federal y el Código Penal Federal.

DÉCIMA.- En materia de Banca Electrónica, la Secretaria de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, supervisa y regula lo referente a la prestación de dicho servicio, incluido dentro de éste los medios de identificación de sus usuarios para el acceso al mismo, dichos medios constituyen una medida de seguridad informática, término que no es definido en las leyes reglamentarias, ni en las circulares emitidas por dicha Comisión. Si las instituciones de Crédito no cumplen con los requisitos para implementar el servicio de banca electrónica la citada Comisión puede imponerles sanciones administrativas.

DÉCIMA PRIMERA.- Las instituciones bancarias han adoptado varias modalidades del servicio de banca electrónica, como son: por internet, por teléfono, móvil y sistemas de pago electrónicos. Para la prestación de estos servicios han implementado medios electrónicos, tales como: cajeros automáticos, computadoras, teléfonos y teléfonos móviles. Todos éstos deben contar con medidas de seguridad informáticas que garanticen la seguridad de las operaciones; entre las más comunes encontramos la instalación de hardware y software, los cuales son creados a través de mecanismos denominados, en informática, criptografía (encriptado y descifrado) para crear medidas de autenticación, como son: el token, el número de identificación personal (nip), firma electrónica.

DÉCIMA SEGUNDA.- Los sistemas electrónicos bancarios presentan constantes riesgos ante las vulnerabilidades de los mismos, como son: Phishing, Pharming, Malware, troyanos, hacker, cracker, entre otros. A través de éstos se provoca el engaño o la instalación de programas ocultos dentro de medios electrónicos, con el fin de realizar, vía electrónica, transacciones bancarias no autorizadas, como son: operaciones a nombre de los usuarios, robo de datos e identidad.

DÉCIMA TERCERA.- De manera legal, en nuestro país, existe la obligación de las instituciones de crédito de prestar un servicio de banca electrónica de calidad; sin embargo, no existe obligación de adoptar las medidas de seguridad informática, idóneas y eficaces para garantizar la seguridad de las operaciones y el resguardo del patrimonio y de los datos de los usuarios.

DÉCIMA CUARTA.- Es claro que se deben adoptar medidas de seguridad informática para el uso de la banca electrónica; sin embargo, ninguna ley establece qué son, ni la obligatoriedad de adoptar las idóneas para garantizar el resguardo de la operación y del patrimonio del usuario. Sólo la Circular Única de Bancos hace alusión a ellas como una forma de mitigar las vulnerabilidades en el servicio de banca electrónica, pero las diferencia de las medidas básicas, de las operacionales y de las preventivas; siendo que las medidas de seguridad informática son de esos tres tipos. Además de que, por la naturaleza de las disposiciones generales contenidas en la circular única de bancos, se podría señalar que éstas son inconstitucionales, y por lo tanto, solicitar su inaplicabilidad. Es por lo anterior, que resulta necesario la incorporación, a nivel legal, de lo que se debe entender por medidas de seguridad informática y la obligatoriedad e idoneidad de las mismas.

DÉCIMA QUINTA.- El servicio de Banca electrónica está expuesto a varias vulnerabilidades, por lo que, los bancos y los usuarios están expuestos a constantes riesgos. El Comité Internacional de Basilea ha señalado que el servicio de Banca Electrónica genera riesgos entre los que se destacan: el operacional, el reputacional y el legal. Siendo la pérdida del patrimonio, el principal al que se exponen los usuarios, por lo cual, se debe implementar una mejor normatividad dentro de la materia civil para imputar responsabilidad a las instituciones que presten este servicio; lo cual

generaría una mayor certeza para la aceptación y contratación del servicio, por parte de los usuarios.

DÉCIMA SEXTA.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es la autoridad principal que se encarga de la protección de los usuarios de dichos servicios, incluidos dentro de éstos los que utilizan la banca electrónica; por lo tanto está facultada para resolver las incidencias que se susciten dentro de estos servicios. Con la reforma financiera del 10 enero de 2014, sus facultades de supervisión y sanciones se incrementaron, ello en busca de crear un mejor sistema de protección para el usuario.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Con la reforma financiera del 10 de enero de 2014 se incorporó el término cláusula abusiva, se entiende por ésta aquella estipulación contractual que afecta o puede afectar el patrimonio de una persona. Con la citada reforma, la CONDUSEF quedó facultada para suprimir de los contratos de prestación de servicios financieros aquellas cláusulas que califique como abusivas; sin embargo, la supresión de dichas cláusulas no tienen efectos generales, ya que sólo se suprimirán en los contratos en los que los usuarios lo soliciten, por lo cual este sistema de protección para el usuarios no es del todo eficaz.

DÉCIMA OCTAVA.- La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece en su artículo 50 bis, la obligatoriedad de que las entidades bancarias cuenten con una unidad especializada de atención al usuario, la cual tiene como objeto atender las consultas y reclamaciones de los usuarios: Por medio de este precepto, nuestro legislador quiso establecer un medio de defensa y protección a los intereses de los usuarios de servicios financieros; sin embargo, dichas unidades dependen económicamente de las Instituciones de crédito, por lo tanto

carecen de objetividad para resolver adecuadamente las reclamaciones, ya que no se puede ser juez y parte de una misma causa, de ahí que consideremos que éstas no constituyen un elemento de protección que sea del todo confiable para el usuario.

DÉCIMA NOVENA.- Las instituciones bancarias, sus empleados, funcionarios y terceros ajenos a la relación contractual, en el uso de banca electrónica, pueden incurrir en diferentes tipos de responsabilidades pudiendo ser éstas administrativa, penal y/o civil. La primera puede generarse por factores administrativos, siendo el principal de ellos la violación al secreto bancario, en virtud del cual las instituciones de crédito son las responsables de guardar la información de sus usuarios. La responsabilidad penal se regula en el Código Penal Federal en esta se establece los tipos delictivos en los que pueden incurrir los terceros ajenos a la relación contractual, la institución de crédito y sus funcionarios y empleados. Por lo que hace a la responsabilidad civil esta no se encuentra regulada respecto al servicio de banca electrónica y las medidas de seguridad informática que deben adoptar las instituciones bancarias.

VIGÉSIMA.- Para enfrentar los problemas derivados de nuevas actividades, productos, servicios y tecnología, en las legislaciones civiles de algunos países europeos y latinoamericanos, se ha modificado la teoría clásica de responsabilidad civil, y así poder hacer frente a los problemas que pudieran surgir por dichas situaciones. Ampliándose así la gama de responsabilidad civil por riesgo creado, incluida dentro de ésta, la responsabilidad civil por el uso de medios electrónicos, en base a que las actividades realizadas a través de éstos se consideran actividades riesgosas.

VIGÉSIMA PRIMERA.- En nuestro Código Civil Federal la teoría de la responsabilidad civil establece que ésta puede ser contractual o extracontractual y en este último supuesto por hecho ilícito, o bien por riesgo creado y dentro de este último se incluye las provenientes del uso de mecanismos riesgosos y por falta de negligencia o cuidado de cosas o personas a su cargo. Por lo tanto podemos afirmar que en nuestra legislación no se puede imputar responsabilidad civil aquellos que prestan servicios que implique una actividad riesgosa.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- El servicio de banca electrónica, en el marco internacional, es considerado una actividad riesgosa, por lo tanto, se consagra el principio que reza: “el que presta servicios, que en sí mismos se consideran riesgosos a través de medios informáticos, debe responder por los daños causados a sus usuarios”. Al ser considerada riesgosa, los prestadores del servicio deben responder por los daños que se produzcan a sus usuarios, independientemente de quién haya cometido el daño, pues los prestadores de servicio obtienen un beneficio económico derivado del servicio prestado.

VIGÉSIMA TERCERA.- En México, no está regulada la responsabilidad civil por actividades riesgosas (como por ejemplo daños sufridos por los usuarios de transporte, daños informáticos), por lo que no se les puede imputar responsabilidad alguna a los prestadores de ese servicio cuando el daño es cometido por un tercero ajeno a la relación contractual, o bien por fallas en los sistemas informáticos, por lo que los usuarios de éste servicio se encuentran desprotegidos.

VIGÉSIMA CUARTA.- Para la implementación de la obligación de las instituciones bancarias de adoptar las medidas de seguridad eficaces e idóneas para la prestación del servicio de banca electrónica se debe modificar la legislación financiera, a efecto de que en los contratos de adhesión de prestación de servicios de banca electrónica se establezca dicha obligación y se evite la exención de responsabilidad de forma unilateral por parte de los bancos.

PROPUESTA

PROYECTO DE REFORMAS Y ADICIONES A LOS ORDENAMIENTOS FINANCIEROS PARA REGULAR LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN MÉXICO.

REFORMA DEL CAPÍTULO VI. DEL RIESGO PROFESIONAL Y ADICIÓN DEL ARTÍCULO 1938, EN EL LIBRO CUARTO. DE LAS OBLIGACIONES, PRIMERA PARTE. DE LAS OBLIGACIONES EN GENERAL, TÍTULO PRIMERO. FUENTES DE LAS OBLIGACIONES, DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

<p>TEXTO ORIGINAL.</p> <p>CAPÍTULO VI. DEL RIESGO PROFESIONAL</p>	<p>REFORMA DEL CAPITULO VI. DEL RIESGO PROFESIONAL Y DE LA RESPONSABILIDAD DERIVADA POR LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES RIESGOSA, ADICION DEL ARTÍCULO 1938 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL</p>
<p>Artículo 1935 ...</p> <p>Artículo 1936...</p> <p>Artículo 1937...</p>	<p>Artículo 1935...</p> <p>Artículo 1936...</p> <p>Artículo 1937...</p> <p>Artículo 1938.- Las personas físicas y morales que presten servicios por medios electrónicos, responderán de los daños y perjuicios que sufran sus los contratantes por la utilización de dichos medios, aun cuando el daño no haya sido producido de manera directa por el prestador del servicio, salvo que se acredite que el contratante actuó con culpa o negligencia.</p>

	<p>Si la conducta, lícita o ilícita, ocasiona un daño o perjuicio al contratante en su patrimonio y ésta se realizó por los trabajadores, apoderados o dependientes del prestador del servicio, éste responderá ante el contratante, volviendo las cosas al estado que tenían antes del hecho y en caso de no ser posible, indemnizará al perjudicado mediante el pago de daños y perjuicios. En este supuesto el prestador del servicio tendrá el derecho de repetir ante la persona que haya cometido la conducta.</p> <p>Los que presten sus servicios por medios electrónicos tendrán la obligación de adoptar las medidas de seguridad informática necesarias que garanticen la seguridad de sus contratantes, en cuanto a la protección de sus datos y del patrimonio a su cargo. De igual forma, deberán informar a sus usuarios sobre las medidas de seguridad que deben adoptar en el uso de dichos medios electrónicos, para la prevención de delitos informáticos o cualquier otra afectación personal o patrimonial. En caso de ser omisos en esta obligación, responderán por los daños y perjuicios que sufran sus contratantes, por tal omisión.</p>
--	---

	<p>Las cláusulas en los contratos de adhesión, que firmen los prestadores de servicios informáticos con sus contratantes, en los que de manera unilateral se establezca la exención de responsabilidad y de limitación de garantías, se tendrán por no puestas.</p> <p>Los proveedores de equipos, de servicios de internet y el elaborador del software a la medida o adaptados al cliente, serán responsables solidariamente de los daños y perjuicios que sufran los contratantes de las personas que prestan servicios por medios electrónicos, cuando el daño sea derivado por estas herramientas.</p>
--	---

ADICIÓN AL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y ADICIÓN Y REFORMA AL ARTÍCULO 100 DEL CÓDIGO DE COMERCIO PARA REGULAR LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO, EN EL LIBRO SEGUNDO. DEL COMERCIO EN GENERAL TÍTULO SEGUNDO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO, CAPÍTULO II. DE LAS FIRMAS.

TEXTO ORIGINAL DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE COMERCIO	ADICIÓN ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE COMERCIO
<p>Artículo 89.- Las disposiciones de este Título regirán en toda la República Mexicana en asuntos del orden comercial, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.</p> <p>Las actividades reguladas por este Título se someterán en su interpretación y aplicación a los principios de neutralidad tecnológica, autonomía de la voluntad, compatibilidad internacional y equivalencia funcional del Mensaje de Datos en relación con la información documentada en medios no electrónicos y de la Firma Electrónica en relación con la firma autógrafa.</p> <p>En los actos de comercio y en la formación de los mismos podrán emplearse los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología. Para efecto del presente Código, se deberán tomar en cuenta las siguientes definiciones:</p>	<p>Artículo 89.-...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>

<p>Certificado: Todo Mensaje de Datos u otro registro que confirme el vínculo entre un Firmante y los datos de creación de Firma Electrónica.</p>	...
<p>Datos de Creación de Firma Electrónica: Son los datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que el Firmante genera de manera secreta y utiliza para crear su Firma Electrónica, a fin de lograr el vínculo entre dicha Firma Electrónica y el Firmante.</p>	...
<p>Destinatario: La persona designada por el Emisor para recibir el Mensaje de Datos, pero que no esté actuando a título de Intermediario con respecto a dicho Mensaje.</p>	...
<p>Emisor: Toda persona que, al tenor del Mensaje de Datos, haya actuado a nombre propio o en cuyo nombre se haya enviado o generado ese mensaje antes de ser archivado, si éste es el caso, pero que no haya actuado a título de Intermediario.</p>	...
<p>Firma Electrónica: Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que</p>	...

<p>produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.</p> <p>Firma Electrónica Avanzada o Fiable: Aquella Firma Electrónica que cumpla con los requisitos contemplados en las fracciones I a IV del artículo 97.</p> <p>En aquellas disposiciones que se refieran a Firma Digital, se considerará a ésta como una especie de la Firma Electrónica.</p> <p>Firmante: La persona que posee los datos de la creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona a la que representa.</p> <p>Intermediario: En relación con un determinado Mensaje de Datos, se entenderá toda persona que, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o archive dicho Mensaje o preste algún otro servicio con respecto a él.</p> <p>Mensaje de Datos: La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.</p>	<p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
--	--

	<p>Medidas de seguridad informática: Todos aquellos mecanismos informáticos idóneos y precisos que obligatoriamente deberán adoptar las instituciones financieras para garantizar la seguridad de las operaciones que realicen con sus usuarios a través de medios electrónicos. Incluidas dentro de éstas las que garanticen el resguardo del patrimonio y protección de datos de sus usuarios.</p>
--	---

TEXTO ORIGINAL DEL TÍTULO SEGUNDO. DEL COMERCIO ELECTRÓNICO CAPÍTULO II. DE LAS FIRMAS	ADICIÓN Y REFORMA DEL ARTÍCULO 100 EN EL TÍTULO SEGUNDO. DEL COMERCIO ELECTRÓNICO CAPÍTULO II. DE LAS FIRMAS
<p>Artículo 96.- ...</p> <p>Artículo 97.- ...</p> <p>Artículo 98.- ...</p> <p>Artículo 99.- ...</p>	<p>Artículo 96.-...</p> <p>Artículo 97.- ...</p> <p>Artículo 98.- ...</p> <p>Artículo 99.- ...</p> <p>Artículo 100.- Las comerciantes que realicen actos de comercio, a través de medios electrónicos, para comercializar sus productos y servicios responderán de los daños y perjuicios que sufran sus clientes por la utilización de dichos medios, aun cuando el daño no haya sido producido de manera directa por el comerciante, salvo que se acredite que el cliente actuó con culpa o negligencia.</p> <p>Si la conducta, lícita o ilícita, ocasiona un daño o perjuicio a su cliente en su patrimonio, y ésta se realizó por sus trabajadores, apoderados o dependientes del comerciante, éste responderá ante su cliente, volviendo las cosas al estado que tenían antes del hecho y en caso de no ser posible, indemnizará al perjudicado mediante el pago de daños y perjuicios. En este supuesto, el comerciante gozará del derecho de repetir ante la persona que haya cometido la conducta.</p>

	<p>Los comerciantes que realicen operaciones o presten sus servicios por medios electrónicos, tendrán la obligación de adoptar las medidas de seguridad informática necesarias que garanticen la seguridad de sus clientes, en cuanto a la protección de sus datos y del patrimonio a su cargo. De igual forma, deberán informar a sus clientes, sobre las medidas de seguridad que deben adoptar en el uso de dichos medios electrónicos, para la prevención de delitos informáticos o cualquier otra afectación personal o patrimonial. Si fueren omisas en esta obligación, responderán por los daños y perjuicios que sufran sus clientes, por tal omisión.</p> <p>Las cláusulas en los contratos de adhesión, que formalicen los actos de comercio electrónico, en los que de manera unilateral se establezca la exención de responsabilidad y de limitación de garantías, se tendrán por no puestas.</p> <p>Los proveedores de equipos, de servicios de internet y el creador del software a la medida o adaptados al cliente, serán responsables solidariamente de los daños y perjuicios que sufran los clientes, de las personas que prestan servicios por medios electrónicos, cuando el daño sea derivado por estas herramientas.</p>
--	--

<p>CAPÍTULO III. DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.</p> <p>Artículo 100.- ...</p>	<p>CAPÍTULO III. DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.</p> <p>DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.</p> <p>Artículo 101.- ...</p>
--	---

ADICIONES Y REFORMA AL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

TEXTO ORIGINAL DEL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO	REFORMA Y ADICIONES AL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO
<p>Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</p> <p>I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;</p> <p>II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y</p>	<p>Art.52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o público.</p> <p>Las instituciones para la realización de sus operaciones, a través de medios electrónicos tendrán la obligación de celebrar contratos de prestación de servicios de banca electrónica con sus usuarios, ya que con la prestación de éstos servicios, pueden surgir contingencias en los sistemas informáticos, por lo que en dichos contratos se deberán establecer de manera clara y precisa lo siguiente:</p> <p>I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;</p> <p>II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y</p>

<p><u>III.</u> Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.</p> <p>Cuando así lo acuerden con su clientela, <u>las instituciones podrán</u> suspender o cancelar el trámite de operación que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.</p>	<p>III. La obligación de las instituciones bancarias de adoptar las medidas de seguridad informática necesarias, que garanticen la eficacia y la seguridad de las operaciones. Así como, la adopción de aquellas que sean idóneas para garantizar el resguardo del patrimonio de sus usuarios y la protección e integridad de sus datos.</p> <p>IV. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.</p> <p>Las instituciones deberán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, o han sido violados para lograr el acceso. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.</p>
--	---

<p><u>Asimismo</u>, las instituciones <u>podrán acordar con su clientela</u> que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles las disposiciones de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.</p> <p>No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en el caso en que , por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.</p>	<p>Las instituciones deberán estipular en sus contratos que celebren con su clientela, que cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles las disposiciones de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.</p> <p>No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en el caso en que , por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.</p>
---	---

<p>Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.</p> <p>En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.</p> <p>Las instituciones y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las transferencias de fondos en térmicos de su ley.</p>	<p>Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.</p> <p>En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.</p> <p>Las instituciones y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las transferencias de fondos en térmicos de su ley.</p>
---	---

	<p>Las instituciones de crédito serán responsables por los daños y perjuicios que sufran sus usuarios, por los siniestros derivados de las vulnerabilidades, errores, defectos o uso indebido de los medios electrónicos y mecanismos de seguridad informática, que se utilizan para prestar el servicio de banca electrónica, independientemente que éste se genere por un tercero ajeno, empleado o dependiente de la institución.</p> <p>Las instituciones de crédito serán responsables en los siguientes supuestos:</p> <p>a) Serán responsables solidarios por las violaciones o uso indebido de los mecanismos de seguridad informática producidas por los empleados, dependientes, apoderados, o funcionarios de las instituciones bancarias, cuando éstos se hayan introducido de forma indebida a los mismos, y hayan obtenido las claves públicas o privadas, utilizadas por los usuarios para iniciar cesión en su cuentas, o bien cuando no hayan puesto la diligencia necesaria para que un tercero ajeno a la institución no pudiese acceder a las mismas.</p>
--	---

	<p>b) La Institución Bancaria será responsable por el uso indebido de las medidas de seguridad informática, cuando omite cumplir con las recomendaciones establecidas en las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, y cuando éstas hayan detectado vulnerabilidades en los mecanismos utilizados e implementados por las instituciones de crédito, generando en las cuentas de sus clientes, alguna pérdida patrimonial, pudiendo haber notificado a sus clientes la suspensión del servicio que se den a través de los medios electrónicos, como consecuencia de las vulnerabilidades detectadas.</p> <p>c) El usuario será responsable por el uso o utilización de las medidas de seguridad, ya que queda obligado a seguir las recomendaciones establecidas por la misma institución con la que contrato el servicio y por las recomendaciones emitidas en las disposiciones generales por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, para poder evitar algún acceso no autorizado. Si se comprueba que dicho usuario se abstiene de llevar a cabo cada una de las recomendaciones, la institución bancaria quedara exenta de responsabilidad.</p>
--	--

<p>Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.</p> <p>El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.</p>	<p>Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.</p> <p>El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.</p>
--	--

ANEXO



CONTRATO UNICO DE BANCA ELECTRONICA PERSONAS FISICAS

CLAUSULADO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA CELEBRADO POR BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A. INTEGRANTE DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, EN LO SUCESIVO "BANAMEX" Y LA PERSONA IDENTIFICADA EN LA SOLICITUD ÚNICA BANAMEX A QUIEN SE LE DENOMINARÁ COMO EL "CLIENTE".

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES. Salvo que se indique lo contrario en el presente Convenio, las Partes están de acuerdo en que los siguientes términos (cuando se usen con mayúscula inicial) tendrán los significados que a continuación se establecen:

"Alta": Significa cualquier instrucción realizada electrónicamente por un Usuario o Apoderado Legal para la aceptación de cualquier servicio que se encuentre dentro de los Medios de Comunicación.

"Automático": Significa el Sistema Electrónico, propiedad de Banamex, el cual es accesible por el Cliente a través del uso del teléfono como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir, mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

"Autenticación": significa el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente, sea, Usuario(s) o Apoderado Legal y expresa su consentimiento para realizar operaciones o recibir instrucciones a través de los Medios de Comunicación.

"Baja": significa cualquier instrucción realizada electrónicamente por un Usuario o Apoderado Legal para cancelar o revocar un Alta o cualquier otra operación denominada como tal en cualquiera de los Medios de Comunicación.

"BancaNet": Significa el Sistema Electrónico, propiedad de Banamex, el cual es accesible por el Cliente a través del uso de Internet o Intranet como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

"Banca Móvil/ BancaNet Móvil/ Banamex Móvil": significa indistintamente el servicio de acceso a los Servicios a través de un dispositivo celular, inalámbrico o de radiofrecuencia cuyo número de línea se encuentre asociado al Servicio.

"Banca Host to Host": Servicio de Banca Electrónica mediante el cual se realiza a través de la conexión del equipo de cómputo del Cliente con un equipo de cómputo de Banamex, a través de un enlace de telecomunicación para el intercambio de archivos que contendrán las instrucciones del Cliente para realizar operaciones monetarias, consultas de saldos, entre otras.

"Banca Telefónica Audio Respuesta": servicio de Banca Electrónica mediante el cual Banamex recibe instrucciones del Cliente o Usuario a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Cliente o Usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz.

"Banca telefónica voz a voz": Significa el servicio de Banca Electrónica en el cual el Cliente o Usuario instruye vía telefónica a un ejecutivo de Banamex para que en su nombre realice sus operaciones y/o consultas.

"Bloqueo de Factores de Autenticación": Significa el proceso por el cual Banamex inhabilita temporalmente el uso de un Factor de Autenticación.

"Bitácora": Significa el registro o asiento efectuado en forma electrónica de todas y cada una de las operaciones relativas a los Servicios Bancarios convenidos y ejecutados entre el Cliente y Banamex a través de los Sistemas Electrónicos, mismos que permiten conocer en forma enunciativa más no limitativa, el o los Números de Autorización, fechas, montos, tasas, prelos, números de cuenta, etc., respecto a cada uno de los Servicios Bancarios convenidos.

"Cliente": significa la persona física que contando con representación legal de la entidad jurídica contratante de ser el caso, ha formalizado y expresado su consentimiento en nombre de su representada en cualquiera de las formas establecidas en ley, suscribiendo la Solicitud Banamex para la aceptación del clausulado del presente contrato, a fin de poder utilizar los Medios de Comunicación para realizar consultas, operaciones monetarias y cualquier otro tipo de transacción bancaria, financiera y/o de servicio con Banamex.

"Cajeros Permanentes": Significa el Sistema Electrónico, propiedad de Banamex o de terceros, el cual es accesible por el Cliente a través del uso de terminales intercomunicadas electrónicamente, ubicadas dentro o fuera del territorio nacional, y de tarjetas plásticas con caracteres magnetizables emitidas por Banamex, cuya utilización le permite convenir, mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas, como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

"Cargos Programados": significan las instrucciones por escrito o a través de los Medios de Comunicación autorizadas que el Cliente instruye para que Banamex le cargue a una o más de sus Cuentas ciertas sumas de dinero con la periodicidad que acimismo especifique y las abone a la Cuenta de Abono del Cliente beneficiario de las mismas.

"Certificado Digital": significa el registro electrónico que genera Banamex u otro tercero designado por éste a su sola discreción o designado por disposición legal, mediante el cual se establece la autenticación de los Mensajes de Datos comunicados, e identifica a las partes en la utilización de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología utilizada en el proceso de comunicación, el cual deriva de la emisión de una clave pública.

"Citrado": significa el mecanismo utilizado por Banamex para proteger la confidencialidad de los Mensajes de Datos o Información mediante métodos criptográficos, basado en una evaluación de riesgo que determinará la complejidad del Algoritmo de encriptación utilizado y la longitud de sus respectivas claves o llaves criptográficas.

"Clave Confidencial": es parte de la Firma Electrónica y consiste en la clave o cadena numérica o alfanumérica generada aleatoriamente por el Cliente o los sistemas de Banamex la cual se entrega al Cliente a fin de que éste tenga acceso inicialmente para que sea cambiada por el propio Cliente y tenga conjuntamente con otros elementos acceso a la Banca Electrónica.

0300-434-000813/06-12492-0511

"Clave Dinámica": es parte de la Firma Electrónica y consiste en un esquema de identificación del Cliente basado en el control del acceso a la Banca Electrónica mediante el uso conjuntamente con otros elementos de una cadena de caracteres generados automáticamente a través de un dispositivo físico. Cada Clave Dinámica generada, da acceso únicamente a una Sesión o a la realización de una o varias Operación(es) o Instrucción.

"Cuentas Autorizadas": Significan las cuentas de cheques en Pesos o en Dólares, tarjetas de crédito y/o débito expedidas por Banamex, cuentas maestras, contratos de inversión o fondos celebrados con Banamex, y en general contratos y operaciones activas y pasivas contratadas con Banamex, que se señalen o lleguen a señalar por el Cliente como Cuentas Propias o Cuentas de Terceros, mediante: (I) copia física escrita entregada a Banamex, o (II) el uso de los Sistemas Electrónicos.

"Cuenta Eje": significa aquella Cuenta Incorporada, de cheques o maestra que sea una Cuenta Propia, designada por el Cliente para que Banamex realice los cargos de las comisiones que se derivan de este Contrato, salvo por aquellas que se cobran en otro tipo de Cuenta.

"Cuenta Móvil": cuenta bancaria asociada a un número de línea de Teléfono Móvil.

"Cuentas de Terceros": Significan las Cuentas Autorizadas cuyos titulares sean (I) personas físicas o morales distintas al Cliente, cuando las mismas sean abiertas y/o administradas por Banamex, y/o (II) el Cliente u otras personas físicas o morales, cuando las mismas sean abiertas y/o administradas en otras Instituciones financieras, con las cuales Banamex tenga celebrados contratos que permitan sean consideradas como Cuentas Autorizadas. Para dichas cuentas únicamente podrán ser convenidos los Servicios Bancarios consistentes en operaciones de abono.

"Cuentas Propias": Significan las Cuentas Autorizadas cuyo titular sea el Cliente o personas físicas o morales distintas a éste y que se encuentran abiertas y/o administradas por Banamex. Para dichas cuentas únicamente podrán ser convenidos los Servicios Bancarios consistentes en operaciones de cargo, abono y consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta. En ningún caso podrán señalarse como Cuentas Propias, aquellas cuentas cuyo manejo se haya establecido como mancomunado.

"Desbloqueo de Factores de Autenticación": Significa el proceso por el cual Banamex habilita el uso de un Factor de Autenticación que se encontraba bloqueado.

"Día Hábil": significa cualquier día en que por disposición legal deban estar abiertas al público las Instituciones de crédito para realizar operaciones, excluyendo las cuartas permanentes de autocservicio.

"Documentos Electrónicos o Mensaje de Datos": Significa la información generada, transmitida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para la prestación del Servicio Banca Electrónica.

"Dólares": Significa la moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

"Encriptar": Significa la codificación realizada a los Mensajes de Datos con el objetivo de evitar su lectura y/o interpretación y/o alteración y asegurando la integridad de la información contenida en el mismo.

"Factor de Autenticación": Significa el mecanismo tangible o intangible, basado en las características físicas del Usuario, en dispositivos o información que solo el Cliente o Usuario posee o conoce. Pudiendo ser: (I) información que el Usuario conoce y que la institución valide mediante cuestionarios practicados por los operadores del centro de atención telefónica; (II) información que únicamente el Cliente o Usuario conoce, pudiendo ser contraseñas o números de identificación personal; (III) información generada por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso; y (IV) información derivada de las características físicas del Cliente o Usuario.

"Firma Electrónica, las Claves de Acceso, PIN; Dispositivo de Acceso, Factores de Autenticación, Token, NetKey, Clave o Número Confidencial o Firma Electrónica Avanzada": Significan los datos en forma electrónica utilizados por el Cliente para identificarse con Banamex y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Banamex, consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Cliente con relación con el Mensaje de Datos así como para indicar que aprueban la información e Instrucciones contenidas en el Mensaje de Datos transmitido. La Firma Electrónica tiene los efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en los términos de la legislación aplicable.

"Horario de Servicio": Es el periodo de tiempo establecido como tal por las autoridades y por Banamex, dentro del cual se prestan los Servicios y/o ejecutan las Instrucciones que sean recibidas del Cliente o Usuario por Banca Electrónica. En caso de recibirse Instrucciones en días inhábiles o fuera del Horario de Servicio, conforme al tipo de operación podrán o no ejecutarse al Día Hábil siguiente dentro del Horario de Servicio.

"Instrucción": Significa las órdenes y/o directivos (elegidas de aquellas que permitan los menús de diálogo de los Sistemas Electrónicos) que en forma electrónica envíe el Cliente a Banamex, a través de los Sistemas Electrónicos, para convenir los Servicios Bancarios.

"Internet": Significa el medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características puede enviar y recibir datos, voz, video y demás información a través de redes telefónicas locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que mediante la utilización de computadores denominados servidores y ruteadores transfieren la información para que ésta llegue hasta el equipo de cómputo destinatario.

"Intranet": Significa el medio de comunicación a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características puede enviar y recibir datos, voz, video y demás información a través de redes privadas propiedad de Banamex.

"Kiosco de Autocservicio": Significa el Sistema Electrónico, propiedad de Banamex, el cual es accesible por el Cliente a través del uso de las terminales o equipos de cómputo como medio de comunicación, ubicados en las sucursales de Banamex o lugares públicos, cuya utilización le permite convenir, mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, y/o mediante la utilización de tarjetas plásticas con caracteres magnetizables emitidas por Banamex, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas, como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

"Medio de Comunicación": significa cualquiera de los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología utilizados mediante el uso de una Firma Electrónica y puestos a disposición del Cliente por parte de Banamex incluyendo Microchips y de terceros relacionados, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de Instrucciones y su ejecución. Dichos Medios de Comunicación

con enunciativa y no limitativamente: BancoNet, Banamex Móvil, Audiomático, Operador Telefónico, Blink, Portal de Servicios de Cash Management y Banco Electrónico, pudiendo Banamex en cualquier momento y sin mediar notificación alguna adicionar o eliminar cualquier Medio de Comunicación.

"Mensaje de Datos": Significa aquella información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

"Mensaje corto de texto o SMS" significa el servicio de mensajes cortos a teléfonos móviles vía un centro de mensajes.

"Modificación": significa cualquier instrucción operada en cualquier Medio de Comunicación conforme a las especificaciones que cada Servicio requiera en relación con alguna(s) Cuenta(s) Incorporada.

"Número de Autorización, Número de Transacción, Número de Operación, Número de Referencia y/o Instrucción": Significa(n) la(s) identificación(es) número(s) que hace la Banca Electrónica en relación con cada Instrucción del Cliente sea en la solicitud del Servicio en especial o en la ejecución que realizará Banamex respecto de la Instrucción. Esta(s) identificación(es) también son aplicables para el caso de cambio de Clave Confidencial, sin embargo para la consulta de saldos no le será aplicable. Asimismo, habrán medios en donde no se otorguen números de autorización.

"Número de Cliente": Significa la clave numérica creada por Banamex y dada a conocer al Cliente por conducto de los empleados y funcionarios de Banamex, estados de cuenta, folios, asientos y demás documentos emitidos por Banamex.

"Operación Monetaria": significa la transferencia o retiro de recursos dinerarios de una Cuenta, las cuales podrán ser: (i) micro pago; (ii) de baja cuantía; (iii) de mediana cuantía; y (iv) montos superiores.

"Operador Telefónico": Significa el Sistema Electrónico, propiedad de Banamex, el cual es accesible por el Cliente a través del uso del teléfono como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir, mediante instrucciones verbales a un operador, y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

"Pago Móvil": significa el servicio de Banco Electrónico en el cual el dispositivo de acceso es un teléfono móvil, cuyo número de línea telefónica se encuentra asociado a una o varias Cuentas del Cliente.

"Pecos": Significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

"Servicios Bancarios": Significan todas aquellas operaciones activas, pasivas o de servicios, cuyo alcance y determinación se establezca en los Sistemas Electrónicos, en los que ahora o en lo futuro se habilite la posibilidad de ser convenidas entre Banamex y el Cliente, dentro de las cuales de manera enunciativa mas no limitativa se señalan las siguientes:

Transferencia de fondos entre Cuentas Propias y Cuentas de Terceros, en cumplimiento a órdenes de cargo y abono.

Pagos de tarjetas Banamex y/o adeudos con Banamex, y/o otras entidades bancarias nacionales o extranjeras, mediante el cargo a Cuentas Propias

Pagos de servicios y/o a terceros con cargo a Cuentas Propias.

Órdenes de Pago, con cargo a Cuentas Propias

Inversiones a la vista, a plazo o con previo aviso, adquisición y/o venta de acciones de sociedades de inversión, con cargo a Cuentas Propias.

Compraventa de divisas con cargo y abono a Cuentas Autorizadas.

Depósitos en efectivo y/o con documentos para abono a Cuentas Autorizadas.

Pagos de adeudos con Banamex y/o de servicios o a terceros, en efectivo y/o en documentos.

Retiro de efectivo con cargo a las Cuentas Propias.

Cambio de Número Confidencial.

Alta y baja de Cuentas Autorizadas.

Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta.

Consulta de estatus de cheques, activación, desactivación y prevención por robo o extravío de cheques y solicitud de emisión de cheques asociadas a Cuentas Autorizadas.

Órdenes de pago Interbancarias.

Otras que posteriormente de a conocer Banamex.

"Rectablecimiento de contraseñas": Procedimiento por el cual el Cliente podrá definir una nueva contraseña o Número de Identificación personal.

"Servicios": significa enunciativa y no limitativamente: (a) transferencia de fondos entre Cuentas Propias y Cuentas de terceros, (b) cargos a las Cuentas Propias para depósitos en tarjetas de crédito Banamex u otros adeudos con Banamex o con cualquier tercero, (c) cargos a las Cuentas Propias respectivas para depósitos por concepto de servicios, o depósitos a terceros, (d) cargos a las Cuentas de Cargo para depósitos de nómina a empleados o funcionarios del Cliente o de sus subsidiarias o afiliadas, (e) cargos a las Cuentas Propias para realizar ordenes de pago, (f) transferencias de fondos de las Cuentas Propias para realizar inversiones a la vista, a plazo o con previo aviso, compra y venta de acciones de sociedades de inversión, (g) cargos a las Cuentas Propias para compraventa de divisas para abono a Cuentas Propias, (h) cambio de Clave Confidencial, (i) consultas de saldos, movimientos y estados de cuenta, (j) consulta de estado de cheques librados, operaciones para protección de cheques en caso de robo o extravíos, (k) solicitud de talonarios de cheques de las Cuentas Propias de las que el Cliente es titular, (l) Altas de Cuentas de terceros y Bajas de Cuentas Propias y Cuentas de terceros, (m) Altas y Bajas de Firmas Electrónicas y administración de facultades.

"Servicio de Domiciliación": significa el servicio ofrecido por Banamex que permite al Cliente realizar pagos automáticos, tanto recurrentes como eventuales para el pago de bienes y/o servicios.

"Sistemas Electrónicos o Sistemas": Significan todos aquellos programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación, propiedad o bajo licencia o sublicencia de Banamex, los cuales permiten que el Cliente y Banamex convengan los Servicios Bancarios en forma electrónica y/o remota.

Las definiciones establecidas en esta cláusula serán aplicables en singular o plural, así como sus conjugaciones y modalidades, obligándose las Partes al contenido de las mismas. Cualquier término con mayúscula inicial que no se haya definido en este Convenio, tendrá el significado que a dicho término se atribuye en los Servicios Bancarios y/o en los Sistemas Electrónicos.

"Solicitud Única Banamex": significa la Solicitud de Productos/Servicios de Cash Management y Banca Electrónica de la que el presente Contrato forma parte integrante, que contiene los datos de identificación del Cliente, incluyendo el Número de Cliente y que junto con los demás anexos forma un solo contrato. Dicha Solicitud Banamex podrá cambiar de nombre en cualquier tiempo debiendo siempre referirse al presente Clausulado o al Contrato Único de Prestación de Servicios de Banca Electrónica.

"Teléfono Móvil": significa el dispositivo electrónico de comunicación celular, radiofrecuencia o inalámbrico propiedad o en uso del Cliente, el cual tiene un número único de identificación y permite realizar actividades comerciales y compras de baja cuantía.

SEGUNDA. OBJETO. Banamex y el Cliente otorgan su consentimiento en convenir, mediante Instrucciones que el Cliente elija de las opciones habilitadas en los Sistemas Electrónicos, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas, de conformidad con las reglas acordadas por las Partes en este Convenio.

Los Servicios Bancarios que sean convenidos a través de los Sistemas Electrónicos podrán estar asociados a contratos relacionados con operaciones activas, pasivas o de servicios que sean celebrados con Banamex, supuesto en el cual, los términos y condiciones de dichos contratos quedarán intactos y seguirán surtiendo sus efectos con los alcances en ellos pactados, siendo que el presente Instrumento regula únicamente la forma en la cual el Cliente y Banamex convendrán los Servicios Bancarios a través de los Sistemas Electrónicos.

Banamex manifiesta que en cualquier momento posterior al de la formalización de este Contrato, el Cliente tiene derecho a solicitarle, la activación de aquellos Servicios que no hubiere habilitado inicialmente, o modificar las condiciones de los previamente pactados, debiendo manifestar su consentimiento expreso mediante los medios que señale Banamex para tal fin, así como la instalación del Software en su Equipo de Computo para la recepción de los Servicios que así lo requieran, en el entendido que dicha solicitud se deberá realizar mediante identificación plena y a satisfacción de Banamex y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este documento y de la legislación.

El Cliente conviene y acepta que cualquier operación o Instrucción realizada al amparo de este Convenio y cualquier otro que regule la operación o Instrucción en específico que se realice está sujeta a su veracidad, integridad, certeza y legalidad, por lo que Banamex podrá revertir cualquier operación en cualquier momento y sin previo aviso, que a juicio de Banamex no cuente con cualquiera de tales características sin responsabilidad alguna para Banamex. En caso de que la falta de alguna de las indicadas características sea imputable al Cliente, este conviene asimismo en cauar a Banamex en paz y a salvo por la reversión realizada.

El Cliente declara bajo protesta de decir verdad que los recursos con los cuales apertura y operará la cuenta y el presente Convenio son de origen y procedencia lícita, es decir, que no provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito.

El Cliente declara bajo protesta de decir verdad que los recursos que le sean otorgados por virtud del crédito operado en el presente Convenio serán utilizados para un fin lícito, y en ningún momento serán utilizados para llevar a cabo o alentar alguna actividad ilícita.

El Cliente declara que al momento de la celebración de este Convenio ha manifestado, sí es o no una Persona Política Expuesta (PPE), entendiendo por ésta a aquella persona física nacional que desempeñe o haya desempeñado en la administración vigente o en la anterior, alguno de los siguientes cargos: Presidente de la República, Gobernadores de los Estados y Jefe del Gobierno del Distrito Federal, Secretarios de Estado, Secretarios de Gobierno y de Finanzas de los Estados y del Distrito Federal, Procurador General de la República, Diputados Federales y Senadores, Presidentes de los Partidos Políticos registrados ante el Instituto Federal Electoral (IFE), Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Director General de Petróleos Mexicanos y Director General de la Comisión Federal de Electricidad. Asimismo, se considerará PPE a aquella persona física extranjera que desempeñe el cargo de Presidente o Mandatario de un país extranjero. Se asimilan a las PPE's tanto nacionales como extranjeras, a los Clientes personas físicas o morales que sean cónyuges de dicha PPE; que mantengan un parentesco de abuelo(a), padre o madre, hijo(a), nieto(a), hermano(a) con dicha PPE; que sean una coesidad en la que una PPE mantenga vínculos patrimoniales.

TERCERA. REGLAS DE OPERACION DE LOS SISTEMAS ELECTRONICOS. Las Partes otorgan su consentimiento en cometerse a las siguientes disposiciones que serán aplicables para cada uno de los Sistemas Electrónicos:

1. Audiomático.

El Cliente asociará a Audiomático mediante la digitación de su Firma Electrónica en las teclas del aparato telefónico, y podrá convenir únicamente los Servicios Bancarios que los menús de diálogo le permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el propio Sistema Electrónico le proporcione al Cliente el Número de Autorización.

2. Operador Telefónico.

El Cliente asociará al Operador Telefónico a través de la digitación de su Firma Electrónica, en el teclado del aparato telefónico, y una vez realizada dicha digitación, el Cliente será atendido por un operador, y podrá convenir mediante Instrucciones verbales, los Servicios Bancarios que el operador le permita, siguiendo las indicaciones que el propio operador le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el operador telefónico le proporcione al Cliente el Número de Autorización. El Cliente otorga su consentimiento en que, para el caso específico del Operador Telefónico, Banamex grabe los diálogos realizados para cada convenio en particular. Dichas grabaciones podrán ser utilizadas como medios de prueba que acrediten fehacientemente la convenión de Servicios Bancarios a través de este medio.

3. Cajeros Permanentes.

El Cliente hará uso de los Cajeros Permanentes insertando o deslizando en ellos la tarjeta plástica vigente y con caracteres magnetizables que Banamex previamente le haya entregado, debiendo digitar su Firma Electrónica, para convenir los Servicios Bancarios que las pantallas de diálogo permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema Electrónico le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el propio Sistema Electrónico genere el Número de Autorización.

0300-434-00081306-12482-0611

4. Kiosco de Autoservicio.

El Cliente hará uso de los Kioscos de Autoservicio insertando o deslizando en ellos la tarjeta plástica vigente y con caracteres magnetizables que Banamex previamente le haya entregado, y/o digitando su Firma Electrónica, para convenir los Servicios Bancarios que las pantallas de diálogo permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el propio Sistema Electrónico le proporcione al Cliente el Número de Autorización.

6. BancaNet.

El Cliente accederá a BancaNet mediante la digitación de su Firma Electrónica, para convenir los Servicios Bancarios que las pantallas de diálogo permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el propio Sistema Electrónico le proporcione al Cliente el Número de Autorización.

El Cliente declara que está actuando a nombre y por cuenta propia, es decir, que los beneficios derivados de las operaciones realizadas al amparo del presente Convenio no se realizan ni realizarán a nombre y por cuenta de un tercero, es decir, que no existe o existirá beneficiario final alguno distinto a aquellos con los que mantenga relaciones jurídicas lícitas.

6. Banamex Móvil.

El Cliente que tenga contratado o activado servicio de Banamex Móvil, podrá acceder mediante su Teléfono Móvil a los Servicios que Banamex proporcione por esta vía, pudiendo realizar, entre otras las siguientes operaciones, de consulta de saldos y movimientos, transferencias y pagos a Cuentas, pago de servicios y compra de tiempo aire.

7. Banca Hoct to Hoct.

El Cliente que tenga contratado este Servicio podrá realizar el intercambio de archivos con base a sus instrucciones para que sean recibidos por Banamex para realizar entre otras las siguientes operaciones: (i) operaciones monetarias; (ii) consultas de estados de cuenta y saldos; (iii) pago a terceros; (iv) pagos interbancarios; (v) órdenes de pago referenciadas; (vi) liberación de cheques; entre otros servicios futuros que se incorporen a este servicio.

8. Blink.

El Cliente podrá contratar el servicio denominado: Blink, el cual contiene los siguientes sistemas o medios electrónicos o remotos a través de los cuales Banamex presta los Servicios al Cliente: Banca Electrónica Blink, Línea Banamex Digitem, TEF, Audiomático, Operador Telefónico, la o las páginas o sitios de Internet propiedad de u operados por terceros mediante los cuales se prestan Servicios Bancarios y/o Financieros o cualquier otro medio electrónico que en lo futuro establezca Banamex para que el Cliente pueda hacer uso y solicitar los Servicios objeto del presente.

9. Pago Móvil.

El Cliente que tenga contratado un medio de comunicación podrá acceder mediante un teléfono móvil a los servicios que Banamex proporcione por esta vía. Para la contratación de estos servicios, el Cliente deberá solicitarlo a Banamex para que éste se lo otorgue.

Las operaciones que pueden realizarse, entre otras, son: (i) consulta de saldo; (ii) operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios hasta el monto indicado en ley, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que se tengan asociadas a este medio, así como (iii) administración del servicio.

Todas las operaciones previamente descritas y aquellas que en un futuro, se adhieran al presente servicio, para el conocimiento del Cliente, serán notificadas vía mensaje de texto sms.

10. Domiciliación.

El presente servicio es ofrecido por Banamex y permite al Cliente realizar pagos de servicios automáticos tanto recurrentes como eventuales.

Para dar de alta el servicio de Domiciliación, el Cliente deberá autorizar por escrito o a través de la Banca Electrónica el pago del servicio a domiciliarse con cargo a su Cuenta de Cheques, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito (únicamente para CFE y Telmex). Este servicio solo podrá ser solicitado por el Titular de la cuenta.

Banamex queda liberado de toda responsabilidad, si la empresa con la que se tiene contratado el servicio, la cual es prestadora del bien o servicio, ejercitara acciones en contra del titular de la cuenta, derivados de la ley o el contrato que se tenga celebrado.

Banamex, no será responsable si la empresa con la que se tiene contratado el servicio no entregara oportunamente los comprobantes de servicios, o si los pagos se realizaran extemporáneamente por razones ajenas a Banamex, el cual tendrá absoluta libertad de cancelar este servicio si en cuenta no existieran fondos suficientes para cubrir uno o más de los pagos requeridos o si la cuenta bancaria se encontrara bloqueada o suspendida por cualquier motivo.

El Cliente podrá cancelar la domiciliación en cualquier momento sin ningún costo ni penalización. Asimismo, en caso de que el Cliente no reconozca algún cargo con fecha menor a 90 (noventa) días naturales, puede ingresar en cualquier sucursal Banamex o a través del portal Banamex un reverso, el cual será aplicado al siguiente día hábil bancario; si el cargo tiene más de 90 (noventa) días deberá de solicitar en cualquier sucursal Banamex o a través del portal Banamex la aclaración del mismo. No obstante a lo anterior, el Cliente podrá cancelar en cualquier momento el servicio antes de corte, sin perjuicio y costo alguno.

CUARTA. NÚMERO CONFIDENCIAL. Para que el Cliente se encuentre en posibilidad de convenir los Servicios Bancarios, Banamex le proporcionará a través de correo convencional, sus cursosales o asistencia telefónica, un Número Confidencial, mismo que para

convenir los Servicios Bancarios a través de los Sistemas Electrónicos, deberá ser previamente activado en cualquiera de las sucursales y/o medios electrónicos de Banamex. Hasta en tanto no se active el Número Confidencial, el Cliente sólo podrá efectuar los Servicios Bancarios de consulta de saldos y movimientos.

En todo momento el Cliente podrá solicitar a Banamex le asigne nuevamente un Número Confidencial en sustitución del último Número Confidencial con que cuente. El Cliente podrá tener más de un Número Confidencial, dependiendo del Sistema Electrónico que utilice para realizar los Servicios Bancarios, asimismo, será potestativo para el Cliente el utilizar los Sistemas Electrónicos para modificar su Número Confidencial en cualquier tiempo.

Banamex no entregará al Cliente el Número Confidencial en el evento de que el Cliente, a la fecha en que surta efectos el presente Convenio, ya cuente con un Número Confidencial activado o desactivado, derivado de relaciones anteriores entre las Partes.

QUINTA. FIRMA ELECTRÓNICA. Las Partes otorgan su consentimiento en que la Firma Electrónica y/o Firma Electrónica Avanzada constituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta.

Se entenderá como Firma Electrónica una o más de las siguientes opciones: I) el Número de Cliente más la Clave o Número Confidencial numérica o alfanumérica; II) el Número de Cliente más una Clave o Número Confidencial numérica o alfanumérica más la Clave Dinámica numérica o alfanumérica; III) Autenticación a través de un Certificado Digital; IV) Utilización de una firma electrónica avanzada; V) Combinación de cualquiera de las anteriores en todo o en parte, y VI) Cualquier otra que establezca Banamex para efectos de identificación y/o autenticación de su(s) Cliente(s). El Cliente necesariamente debe utilizar su Firma Electrónica para tener acceso a la Banca Electrónica y recibir los Servicios Bancarios que se contraten en el Presente. Dicha Firma Electrónica se considerará como el medio de identificación del Cliente.

Para los efectos de Cajeros Permanentes la Firma Electrónica se constituirá únicamente por cuatro dígitos.

En el caso de Clave o Número Confidencial su configuración es deconocida para Banamex y/o sus empleados y funcionarios, y que una vez entregada al Cliente, le permite su activación, uso y modificación bajo su estricta responsabilidad.

El Cliente manifiesta que conoce el alcance que en el presente Convenio se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso y digitación en los Sistemas Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad, así como el hecho de que su uso sea realizado por representantes legales del Cliente que cuenten con plenas facultades para convenir los Servicios Bancarios. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, como confidencial, y prevenir a sus representantes a que le reconozcan dicho carácter, toda vez que el uso de dicha Firma Electrónica, para todos los efectos legales a que haya lugar, en todo caso será atribuido al Cliente, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.

Las Partes convienen en que serán aplicables en su momento los términos del Capítulo Segundo del Título Segundo del Código de Comercio y cualquier otra disposición aplicable, respecto de la identidad y expresión de consentimiento de las mismas por medios electrónicos, óptico o de cualquier otra tecnología mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las Partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no repudiables respecto del emisor y receptor.

SIXTA. DISPOSICIONES GENERALES.

1. Cuando a través de los Sistemas Electrónicos se convengan los Servicios Bancarios, tales como cargos a Cuentas Propias cuyo titular sea persona distinta al Cliente, éste deberá entregar en cualquiera de las sucursales de Banamex en las que el Cliente tenga aperturadas Cuentas Propias de las que éste sea propietario, la autorización por escrito y firmada por el Cliente.

2. Los Servicios Bancarios de alta y baja de Cuentas Autorizadas sólo podrán ser convenidos a través de BancaNet, en cumplimiento a las indicaciones y prevenciones que se muestren en el cuadro de diálogo que aparezca en el módulo denominado "Alta/Baja de Cuentas" en BancaNet, por cada alta de Cuentas Autorizadas, generará un Número de Autorización, no obstante no se realice afectación a los estados contables de Banamex. El Cliente podrá optar por instruir alta y baja de Cuentas Autorizadas, en las sucursales en las que éste tenga aperturadas Cuentas Incorporadas de las que sea propietario, supuesto en el cual dichas Instrucciones surtirán sus efectos transcurridos treinta días de la fecha en que Banamex haya recibido en sus sucursales las Instrucciones correspondientes, lo anterior sin perjuicio de que Banamex las ejecute en cualquier tiempo comprendido dentro de dicho plazo.

3. Cuando a través de los Sistemas Electrónicos se realicen operaciones que tengan por objeto el pago a terceros de bienes y/o servicios, las relaciones del Cliente y dichos terceros, se regirán por los propios Convenios que hayan celebrado para dichos efectos, por lo que Banamex no asumirá responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas, ya sea por el pago o por la insuficiencia en la prestación de los bienes y/o servicios, por lo que el Cliente se obliga a indemnizar y a cauar en paz y a salvo a Banamex de cualquier reclamación que se relacione con lo anterior.

4. Banamex sólo tendrá obligación de prestar los Servicios Bancarios relacionados a transferencias de fondos, en el evento de que en las Cuentas Propias cuenten con los fondos que sean suficientes para dar cumplimiento a dichas transferencias, por lo que Banamex no asumirá responsabilidad alguna derivado de lo anterior.

6. El Cliente reconoce que podrá contratar, modificar y/o cancelar cualquiera de los servicios que Banamex ponga a su disposición mediante la Banca Electrónica, debiendo utilizar el Factor de Autenticación correspondiente para identificarse y deberá de imprimir el comprobante correspondiente para cualquier aclaración en un futuro.

0300-434-000813/06-12482-0611

6. Las Instrucciones del Cliente para convenir los Servicios Bancarios con estricta responsabilidad del Cliente, por lo que Banamex deberá dar cumplimiento a dichas Instrucciones, sin tomar en cuenta la causa o motivo que originó dicha Instrucción, y/o la implicación que tenga para la actividad del Cliente, y/o el beneficio o perjuicio que le puedan causar.

7. Las obligaciones del Cliente contenidas en el presente Contrato, cesarán una vez que haya recibido la confirmación de los sistemas de Banamex de la Instrucción aplicada.

8. Las fechas efectivas de ejecución de los convenios relativos a los Servicios Bancarios, serán aquellas que conforme a la ley aplicable, los usos y costumbres bancarios y las políticas de operación de Banamex, se encuentren vigentes. Los propios Sistemas podrán especificar dichas fechas de ejecución.

9. Como contraprestación por cualquier convenio relativo a los Servicios Bancarios, el Cliente se obliga a pagar a Banamex las comisiones vigentes que resulten aplicables a cada Convenio en particular, por los montos, fechas y en la forma de pago que se establezca en los Sistemas Electrónicos, y/o en su caso, en los Convenios o acuerdos asociados a los Servicios Bancarios o al presente Convenio, en el entendido de que el monto de las mismas podrá variar en cualquier tiempo mediando para tal efecto notificación o aviso de Banamex con al menos treinta días de anticipación a aquel en que deba surtir efecto dicha modificación. Las notificaciones relacionadas con el cambio de comisiones se realizará utilizando los Medios de Comunicación definidos en el presente Contrato. Todas las comisiones causan conforme a la legislación vigente el impuesto al valor agregado, a la tasa que corresponda.

El Cliente manifiesta para todos los efectos legales, que está de acuerdo que en caso de que no pueda Banamex obrar la contraprestación indicada en el cuerpo del presente, podrá Banamex a su sola discreción bloquear temporalmente el servicio aquí contenido hasta en tanto se realice la regularización en el pago de la(s) contraprestación (es), o proceder a la cancelación y denuncia del Convenio. La falta de ejecución de cualquiera de los derechos antes indicados no limita, elimina o modifica los mismos.

En el caso de aceptar el cobro de una comisión bajo alguno de los esquemas que presenta Banamex, la modificación al dicho esquema de cobro requerirá de la expresa aceptación del titular por los medios que al efecto establezca Banamex.

10. El Cliente autoriza de manera expresa a Banamex a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación y demás información obtenida conforme a los procedimientos de Conocimiento del Cliente establecidos por Banamex, a sus demás áreas de negocio, subsidiarias y filiales, para aquellas actividades relacionadas con el ofrecimiento de otros productos y/o servicios que comerciales, represente o distribuyan dichas entidades, así como para fines de su debida identificación e integración de sus expedientes de Cliente.

En términos del artículo 67 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Cliente autoriza a Banamex, a cargar en cualquiera de las Cuentas Propias de las que el Cliente sea titular, los importes que sean adeudados a Banamex por concepto de las comisiones que se generen a cargo del Cliente, en términos del punto 7 anterior.

Con posterioridad a la celebración del presente Convenio, el Cliente podrá instruir expresamente a Banamex a cargar los importes correspondientes a las comisiones en una de sus Cuentas Propias, supuesto en el cual dicha Instrucción prevalecerá a la prevista en el párrafo que antecede, en el entendido de que si dicha cuenta dejare de existir, tuviere fondos insuficientes, resulte imposible el cargo a la misma, o dejare de tener el carácter de Cuenta Propia, la autorización a que se refiere el presente quedará sin efecto y aquella a que se refiere el párrafo que antecede, prevalecerá y será eficaz en todos sus términos y podrá ser utilizada por Banamex.

En caso de que Banamex no reciba el pago puntual y oportuno de las comisiones que se le adeuden, el Cliente está de acuerdo en que Banamex podrá suspender la prestación de los servicios a que se refiere el presente Convenio, hasta en tanto no queden cubiertas dichas comisiones.

10. No será responsabilidad de Banamex habilitar la totalidad de los Servicios Bancarios que ofrezca en todos los Sistemas Electrónicos, siendo que se reserva el derecho de ampliar o disminuir el número de Servicios Bancarios ofrecidos en cada Sistema Electrónico; asimismo Banamex no será responsable frente al Cliente por falta de disponibilidad de los Sistemas Electrónicos, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.

11. Las obligaciones relacionadas con la presentación de Estados de Cuenta, serán cumplidas por Banamex mediante el envío de documento escrito o mediante envío a domicilio electrónico proporcionado por el Cliente o mediante su presentación en el portal de Banamex.

12. Asimismo y de conformidad con el artículo 81 de la Ley de Instituciones de Crédito, en caso de que la cuenta o cuenta corriente con movimiento alguno en un transcurso de 3 (tres) años consecutivos y se haya dado aviso por escrito en el domicilio del Cliente con 80 (noventa) días de anticipación, serán abonados el dinero e intereses producto de depósitos y/o transferencias en una cuenta global que tendrá Banamex para tales efectos y será abonado a una cuenta de la beneficiaria pública.

SEPTIMA.-EFECTOS JURIDICOS DE LA UTILIZACION DE LA BANCA ELECTRONICA. Para los efectos de lo establecido en el artículo 62 de la Ley de Instituciones de Crédito, las partes acuerdan lo siguiente:

A. Ambas partes reconocen que el Cliente expresa su voluntad mediante Instrucciones, utilizando la Firma Electrónica en los Sistemas Electrónicos, los cuales permiten al Cliente manifestar su voluntad de manera expresa, al ser realizada por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología que Banamex llegue a integrar a la Banca Electrónica.

En consecuencia, las partes están de acuerdo que la utilización de los Sistemas Electrónicos y la Firma Electrónica se considere como la manifestación expresa de la voluntad del Cliente.

B. Las partes están de acuerdo en que cualquier instrucción, operación o información que sea generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Sistemas Electrónicos sea considerada como Mensaje de Datos proveniente del Cliente, si dicha instrucción, operación o información es enviada utilizando la Firma Electrónica del Cliente o programada por el Cliente en la Banca Electrónica para ser operada automáticamente. Por lo anterior, las partes están de acuerdo en obligarse en los mismos términos de las disposiciones establecidas en el Título II del Libro Segundo del Código de Comercio, denominado del Comercio Electrónico y del capítulo procedimental.

C. Asimismo, las partes están de acuerdo en que mediante la utilización de los Sistemas Electrónicos y la Firma Electrónica del Cliente, o cualquier otro medio de identificación del Cliente que en lo futuro establezca Banamex, las partes podrán (a) modificar o aceptar este Contrato, o (b) celebrar otros contratos, convenios o actos jurídicos distintos a este Contrato.

D. El Cliente conviene y se obliga a que las modificaciones, solicitudes y operaciones que se realicen deberán realizarse únicamente a través de la Banca Electrónica o mediante el uso de los formatos autorizados por Banamex. Por lo que Banamex desconocerá cualquier comunicación escrita que no se realice en los formatos autorizados por Banamex.

E. El Cliente se obliga a otorgar a Banamex la dirección de IP del servicio de Internet que tenga contratado; así como el número telefónico del Teléfono Móvil para el servicio de Banca Móvil y Pago Móvil. No obstante a ello, Banamex pondrá a disposición del Cliente en sus sucursales, los medios alternos para recibir la prestación de los servicios que en su caso requiera. Los términos y condiciones bajo los cuales se registrarán los medios alternos, serán los dados a conocer al Cliente en las propias sucursales de Banamex.

F. La utilización por parte del Cliente de cualquier Sistema Electrónico implica la aceptación de este Contrato.

G. En caso de cualquier aclaración el Cliente deberá de reportarla al Centro de Atención Telefónica; Portal Banamex; o podrá acudir a la Sucursal de su preferencia.

En los casos del Centro de Atención Telefónica o Sucursal, una vez que sea levantada la aclaración, se le otorgará un número de folio para consultar su trámite.

Una vez registrada la aclaración, deberá de proporcionar a Banamex en un periodo no mayor a 3 (tres) días hábiles la documentación siguiente, la cual deberá ser entregada personalmente o vía fax: I) copia de la identificación oficial del Cliente; y II) carta en donde mencione el motivo de la aclaración y proporcionar su número de cliente.

Portal Banamex.- A través del Menú de Contactarnos, el Cliente encontrará las siguientes opciones:

1) Atención a clientes, opción Aclaraciones, va guiando al Cliente para que de el alta de su aclaración y envíe por correo electrónico, la documentación que se menciona en el presente inciso, o bien, los entregue en sucursal. Una vez levantada la aclaración, se emite un número de folio para que le de seguimiento a su trámite.

2) Escríbenos. Asesora al Cliente sobre cualquier asunto, indicándole como proceder para dar el alta de su aclaración y notificándole que entregue la información en sucursal o a través del correo electrónico.

A partir de la recepción de la información antes referida, Banamex contará con 90 (noventa) días naturales para dar contestación a la aclaración emitida por el Cliente. Lo anterior, con independencia a los plazos que se establezcan en los contratos que el Cliente tenga celebrados con Banamex.

OCTAVA.- SISTEMAS ELECTRONICOS Y SERVICIOS. El Cliente reconoce y está de acuerdo en que Banamex podrá, libremente y sin limitación alguna, realizar todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza, que sean necesarias para mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones de los Sistemas Electrónicos, inclusive la eliminación de algunos servicios en algunos de los Sistemas Electrónicos o la eliminación total de algunos de los Sistemas Electrónicos, según Banamex considere necesario.

Asimismo, el Cliente reconoce que Banamex podrá prestar los servicios en línea o hacer los cargos y abonos correspondientes con posterioridad al momento en que el Cliente digite las instrucciones en la Banca Electrónica.

Banamex no será responsable frente al Cliente de cualesquiera daños o perjuicios que se pudieren ocasionar al Cliente en virtud de las modificaciones que Banamex lleve a cabo en los Sistemas Electrónicos. De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones de Crédito, ambas partes convienen que:

a) Banamex podrá suspender o cancelar la(s) instrucción (es) de las operaciones y/o servicios que el Cliente pretenda realizar o utilizar mediante los Sistemas Electrónicos; Banca Electrónica; BancaNet; Banamex Móvil o cualquier otro que Banamex ponga a disposición del Cliente, siempre y cuando Banamex cuente con elementos suficientes para presumir que la Autenticación del Cliente; su Certificado Digital, Clave Confidencial, Clave de Acceso EDI, Clave Dinámica, Firma Electrónica, Clave de Acceso, NIP, número de identificación personal, password, token, NetKey, Número Confidencial, FIEL, Firma Electrónica Avanzada han sido utilizados en forma indebida o bien cuando Banamex detecte algún error en la instrucción respectiva.

b) Para el acceso a los distintos servicios de la Banca Electrónica, el Banco le proporcionará al Cliente los distintos medios de autenticación para el acceso a los mismos. Sin éstos, el Cliente no podrá utilizar los servicios que se describen en el presente Contrato.

0300-434-000813/06-12482-0611

c) El Cliente reconoce que podrá contratar, modificar y/o cancelar cualquiera de los servicios que Banamex ponga a su disposición mediante la Banca Electrónica, debiendo utilizar el factor de autenticación correspondiente.

Adicionalmente, el Cliente reconoce que Banamex podrá prestar los Servicios Inmediatamente o con posterioridad al momento en que el Cliente envíe las Instrucciones en la Banca Electrónica. A efecto de lo anterior, Banamex Informará de la ejecución de la Instrucción mediante la presentación de una ventana que contenga la Información relativa a la operación y habiendo sido ejecutada, se incluirá un número de autorización o un número de recepción, el cual se ejecutará posteriormente. Adicionalmente a la notificación que se realice en el medio de comunicación utilizado, se notificará al correo electrónico señalado por el Cliente.

d) Banamex podrá ofrecer de conformidad con la legislación vigente la presentación de los estados de cuenta y resúmenes de movimientos de los distintos Productos y Servicios, ya sea que éstos sean enviados electrónicamente al Cliente o que residan en los sistemas de Banamex a fin de que el propio Cliente acceda a ellos para su consulta.

e) El Banco bloqueará los servicios de Banca Electrónica, en caso de que el Cliente introduzca una clave errónea por tres ocasiones consecutivas, situación por la que, deberá acudir a la sucursal Banamex para desbloquear el servicio y deberá otorgar otro número para restablecer el servicio.

f) En caso de inactividad, en el servicio, el Banco dará por terminada la sesión de Banca Electrónica después de veinte (20) minutos.

g) Las Partes convienen en que dentro del Medio de Comunicación se ofrece en cumplimiento de las disposiciones legales procedimientos para establecer límites a los montos individuales y agregados diarios que en caso de no ser definidos por el Cliente, serán sugeridos por Banamex.

h) Cuando Banamex hubiese recibido recursos mediante alguno de los Sistemas Electrónicos y cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de Autenticación del Cliente han sido utilizados en forma indebida, podrá restringir hasta por 16 (dieciséis) Días Hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las Investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras Instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. Banamex podrá prorrogar discrecionalmente el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la Instrucción respectiva.

i) En los casos en que, por motivo de las Investigaciones referidas en el inciso anterior, Banamex tenga evidencia de que para la formalización del presente Contrato se proveyó con Información o documentación falsa, o bien, que los medios de autenticación del Cliente para la emisión de la(s) Instrucción(es) de que se traten, fueron utilizados en forma indebida, podrá, bajo su responsabilidad, cargar a la Cuenta, sea Concentradora, de Abono, de Cargo Global, de Proveedores, de Terceros, Eje, Incorporada, o Propia, el importe respectivo con el propósito de que se abone en la Cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

j) En caso de que Banamex hubiese abonado por error dinero a la Cuenta sea Concentradora, de Abono, de Cargo Global, de Proveedores, de Terceros, Eje, Incorporada, o Propia, el Cliente desde este momento faculta a Banamex para cargar el importe respectivo a la referida Cuenta con el propósito de corregir el error cometido.

k) Para un mejor conocimiento del portal y los servicios que se encuentran dentro de él, Banamex podrá otorgarle al Cliente el servicio de asesoría en línea para que el Cliente se familiarice con nuestros servicios. En relación con los incisos anteriores, Banamex notificará al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Sexta la realización de las acciones que hubiere llevado a cabo.

l) El Cliente libera a Banamex de cualquier responsabilidad en que este último pudiere incurrir por actuar conforme a lo dispuesto en esta Cláusula, obligándose el Cliente a coadyuvar en paz y a salvo a Banamex e indemnizarle de cualquier reclamación por daños o perjuicios que, en su caso, se causen a terceros por cancelar, suspender e inclusive revocar y revertir cualquier Instrucción o movimiento de dinero efectuada en los términos antes mencionados.

m) El Cliente, reconoce expresamente el derecho que se reserva Banamex, a suspender una o más funcionalidades del Servicio en caso de que la(s) Cuenta(s) haya sido cancelada(s), bloqueada(s), o se encuentren en algún estatus que impida realizar algún abono o cargo, así como cualquier otra causa vinculada con la Ilícitud de los fondos o con los generales del Cliente; y no será responsable de los daños y perjuicios que llegare a causarsele.

n) En caso de robo o extravío del dispositivo de acceso a los medios electrónicos, el Cliente deberá notificarlo a Banamex, debiendo comunicarse al Centro de Atención Telefónica para solicitar la cancelación o podrá solicitarlo en línea por medio del Administrador de Seguridad.

El Cliente deberá de acudir a la sucursal Banamex para que posteriormente a la notificación indicada en el presente párrafo a fin de llenar el formato correspondiente para que se le haga entrega del nuevo dispositivo de seguridad aquí referido.

En relación a los incisos anteriores, Banamex notificará al Cliente de conformidad a lo establecido en la cláusula Décima Segunda la realización de las acciones que hubiere llevado a cabo.

NOVENA.- MEDIOS ALTERNOS DE OPERACION. El Cliente reconoce expresamente que Banamex no será responsable de los daños y perjuicios que llegaren a causarsele por la no disponibilidad de los Sistemas Electrónicos. No obstante ello, Banamex pondrá a disposición del Cliente en sus sucursales, los medios alternos para recibir la prestación de los Servicios Bancarios que en su caso

requiera. Los términos y condiciones bajo los cuales se registran los medios alternos, serán los dados a conocer al Cliente en las propias fuentes de Banamex.

Banamex no responde por las fallas en los Sistemas Electrónicos, cuando éstos sean motivados por caso fortuito, fuerza mayor o hecho del hombre que impida su utilización.

DECIMA.- PROPIEDAD. El Cliente reconoce que Banamex es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad Industrial y autorral que se contengan en los Sistemas Electrónicos, por lo que de ningún motivo podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Convenio, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información Industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de los mismos.

DECIMA PRIMERA.- TRANSACCION. Para efectos de prevenir una controversia futura, las Partes convienen en otorgarse las siguientes recíprocas concesiones:

1. El uso de la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, tendrá para todos los efectos legales a que haya lugar, los mismos efectos e implicaciones de la firma autógrafa auténtica, dentro de los cuales de manera enunciativa mas no limitativa se señalan, la de representar el acuerdo de voluntades entre el Cliente y Banamex, sustentado en facultades suficientes para obligarles en los términos y condiciones de los convenios relativos a los Servicios Bancarios.

El Cliente expresa, manifiesta y acepta que las operaciones e instrucciones que realice y los Servicios que se le presten mediante el uso de la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, lo identifiquen plenamente ante Banamex, por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por estos medios respecto de las operaciones, instrucciones y Servicios serán absolutamente válidos no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados o rechazados por el Cliente ante Banamex tanto respecto de dicha identificación como de la realización de las operaciones, instrucciones y Servicios que se hubieren realizado.

2. Que a los Servicios Bancarios le son aplicables todos aquellos términos y condiciones que se establecen en el presente Convenio, en los Convenios que en su caso se acogen a los Servicios Bancarios, por aquellos que se establezcan en los cuadros de diálogos de los propios Sistemas Electrónicos y por los efectos que el uso de los Sistemas Electrónicos y la convenión de los Servicios Bancarios tengan sobre los Convenios asociados a éstos.

3. Que los asientos contables, la Bitácora, los estados de cuenta, Número de Autorización, así como las fichas o documentos que se generen con motivo de los convenios relativos a los Servicios Bancarios, así como las demás constancias documentales y técnicas derivadas del uso de los Sistemas Electrónicos, harán prueba plena de la existencia y validez de los convenios relativos a los Servicios Bancarios que sean asentados en ellos.

4. Que cualquier convenión relativa a los Servicios Bancarios que sea efectuada a través de los Sistemas Electrónicos mediante el uso de Firmas Electrónicas, representa el acuerdo de voluntades entre el Cliente y Banamex, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes.

5. Que las disposiciones del Título Décimo Sexto, Segunda Parte, del Libro Cuarto, del Código Civil Federal, serán aplicables al presente acuerdo de voluntades en todo aquello que favorezca la existencia y validez de este Convenio, y de los convenios relativos a los Servicios Bancarios que se celebren a su amparo.

6. El Cliente conviene y se obliga a que las modificaciones, solicitudes y operaciones que se realicen deberán realizarse únicamente a través de la Banca Electrónica o mediante el uso de los formatos autorizados por Banamex. Banamex desconocerá cualquier comunicación escrita que no se realice en los formatos autorizados por Banamex.

DECIMA SEGUNDA.- SEGURIDAD. Las Partes otorgan su consentimiento en que Banamex estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes, respecto de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas y comunicación relativa a los Servicios Bancarios, por lo que desde este momento el Cliente otorga su conformidad para con las medidas de seguridad que sean elegidas por Banamex, asumiendo el Cliente la responsabilidad por el uso de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas, Servicios Bancarios convenidos y medidas de seguridad adoptadas, liberando desde este momento a Banamex de cualquier responsabilidad que se relacione directamente con lo anterior.

Banamex se obliga a comunicar al Cliente de manera impresa o a través de los Sistemas Electrónicos que el Cliente tenga contratados, las operaciones recibidas y ejecutadas; así como, los riesgos inherentes y las recomendaciones para el uso de la Banca Electrónica.

DECIMA TERCERA.- SERVICIOS EN PARTICULAR. Los Servicios en Particular que se establecen en la presente cláusula son independientes de cualquier otro servicio de Banca Electrónica que a la fecha se hubiese convenido o que en lo futuro llegase a convenirse entre las partes.

Conforme a lo establecido en el párrafo que precede los términos y definiciones a considerar dentro de cada uno de los Servicios en Particular tendrán el alcance y limitaciones según el Servicio en Particular que se especifique.

PRESTACION DE SERVICIOS Y COMISION MERCANTIL "MULTICUENTAS".

1. Definición de Términos. Los términos que se utilizan en este Apartado que se relacionan a continuación, tendrán los significados siguientes, en el entendido de que los términos definidos que se expresan en singular incluyen también el plural, y las referencias a cualquier género incluyen todos los géneros:

A. **"Cuenta"**. Significa cualquier cuenta de cheques, maestra, de inversión, de tarjeta de crédito o débito, de premios de aerolíneas, de correo electrónico o cualesquier otra cuenta de cualquier naturaleza abierta a nombre del Cliente por una Institución, respecto de la cual el Cliente ha contratado con la Institución la consulta de los saldos y movimientos de dichas Cuentas en línea mediante el uso del Internet.

B. **"Institución"**. Significa cualquier banco, casa de bolsa, emisor de tarjeta de crédito o débito, institución financiera, empresa de aviación o de correo electrónico o cualquier otra entidad incluida por Banamex en la Lista, con la cual el Cliente tenga establecida una Cuenta.

C. **"Lista"**. Significa la relación de Instituciones elaborada por Banamex para los efectos de la prestación de los Servicios.

D. **"Servicios"**. Significa los servicios ofrecidos a través de esta página Web, mismos que se señalan en el apartado ii (dos romano) de la presente Cláusula, los cuales prestará Banamex al Cliente en los términos y bajo las condiciones establecidas para la prestación del Servicio en Particular que nos ocupa.

ii. **"Prestación de Servicios"**. Banamex prestará al Cliente el servicio de consolidación de información de las Cuentas que el Cliente mantiene con diferentes Instituciones y que haya dado de alta para los efectos del presente Servicio en Particular, a fin de que a través de esta página Web y mediante su identificación a través de su Firma Electrónica, el Cliente pueda efectuar consultas de saldos y recibir avisos o recordatorios (alarmas) en relación con dichas Cuentas, así como cualquier otro servicio que en el futuro sea adicionado por Banamex para los efectos de esta página Web, en el entendido de que los servicios prestados por virtud de este Servicio en Particular serán exclusivamente de consulta y mediante el mismo no se efectuará ninguna otra transacción, ya sea financiera o de otra índole.

La amplitud de la información consultada, el plazo máximo de antigüedad de la misma, la frecuencia en la actualización de la información, el número máximo de consultas, el lapso de tiempo máximo de consulta, la frecuencia y forma de envío de los avisos y recordatorios (alarmas) en relación con las Cuentas y las demás características y límites del Servicio serán fijados por Banamex, quien podrá modificarlos de tiempo en tiempo.

La información relativa a las Cuentas será actualizada por Banamex automáticamente, de manera periódica. En algunos casos dicha actualización podrá efectuarse directamente por el Cliente al momento de efectuar su consulta.

iii. **"Alta de Cuentas y confidencialidad de la información proporcionada por el Cliente"**. Para dar de alta una Cuenta para los efectos de este Servicio en Particular, el Cliente deberá de (i) digitar de manera completa y verídica la información que en su caso le sea solicitada por Banamex referente a sus datos de identificación personal, y (ii) digitar la información usualmente requerida para consultar saldos y movimientos en línea mediante el uso de Internet por la Institución ante la cual haya abierto la Cuenta que desea dar de alta, incluyendo en su caso el número de Cuenta y su clave de identificación personal. Si la información proporcionada por el Cliente es correcta la Cuenta será dada de alta en las próximas 24 horas.

Toda la información proporcionada por el Cliente se encuentra sujeta a la "Política de Privacidad" que se describe en forma completa en www.Banamex.com y/o www.bancanet.com. (la cual será codificada bajo el sistema de encriptación de 128 bits, codificándose igualmente bajo el mismo sistema de encriptación el acceso a la información proporcionada por las Instituciones. Banamex estará facultado para conservar y/o revelar dicha información en los casos en que se encuentre legalmente obligado a ello.

iv. **"Comisión Mercantil"**. Por virtud de este Servicio en Particular el Cliente confiere a Banamex, quien la acepta, una comisión mercantil para el efecto de que en su carácter de comisionista del Cliente Banamex obtenga de las Instituciones la información relativa a sus Cuentas. Banamex no tendrá responsabilidad alguna por las obligaciones económicas o de cualquier otra índole que se generen a cargo del Cliente y a favor de las Instituciones por dicho motivo y tampoco asume responsabilidad alguna por la exactitud o contenido de la información proporcionada por las Instituciones. Cualquier inconformidad del Cliente en relación a la información o servicios prestados por las Instituciones deberá ser arreglada directamente por el Cliente con dichas Instituciones.

v. **"Exención de Responsabilidad"**. Banamex no será responsable por el retraso, borrado, falta de exactitud, falta de oportunidad, entrega equivocada, virus informático o falla al guardar cualquier información proporcionada por las Instituciones y/o el Cliente, ni responde por ningún tipo de daño directo o indirecto derivado de la utilización o de la falta de utilización de dicha información o de la utilización o falta de utilización de esta página Web, aún y cuando dichos daños resulten como consecuencia de responsabilidad contractual o extracontractual o sean debidos a su negligencia.

vi. **"Firma Electrónica y Firma Electrónica Avanzada"**. El Cliente manifiesta conocer el alcance que atribuye a la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, y que su uso producirá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa en los términos de la legislación aplicable, por lo que su uso y digitación serán de su exclusiva responsabilidad y Banamex en ningún caso será responsable de los daños y perjuicios que el uso indebido de la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, ocasionen al Cliente, aun cuando exista caso fortuito o fuerza mayor.

La responsabilidad del Cliente cesará por defunción, robo, extravío o hechos ilícitos a partir de que estos sean notificados a Banamex conforme a lo establecido en la cláusula Octava inciso n).

Para los efectos de lo establecido en el Art. 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, las partes expresamente acuerdan que cualquier instrucción, operación o información que sea generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de esta página Web utilizando la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, del Cliente sea considerada como proveniente de dicho Cliente.

El Cliente conviene en sacar en paz y a salvo a Banamex, sus subsidiarias, afiliadas, proveedores, agentes, funcionarios y empleados, de cualquier responsabilidad que pudiere llegar a generarse a su cargo por el uso indebido que se le diera a la Firma Electrónica.

El Cliente expresamente manifiesta y acepta que las operaciones e instrucciones que realice y los Servicios que se le presten mediante el uso de la Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, lo identifican plenamente ante Banamex,

por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por estos medios respecto de las operaciones, Instrucciones y Servicios serán absolutamente válidos no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados o rechazados por el Cliente ante Banamex tanto respecto de dicha identificación como de la realización de las operaciones, Instrucciones y Servicios que hubieren realizado.

El Cliente se compromete a notificar inmediatamente a Banamex en <http://www.Banamex.com/> cualquier uso no autorizado de su Firma Electrónica y la Firma Electrónica Avanzada, según sea el caso, o cualquier otra falla de seguridad.

vii. Continuidad del Servicio. Banamex tendrá el derecho de cesar el Servicio o cualquier parte del mismo, temporal o permanentemente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso.

viii. Comisiones. A la fecha del presente Convenio la prestación de este Servicio en Particular no causa comisión alguna, no obstante, en los términos del punto vii (siete romano) de la presente Cláusula Banamex se reserva el derecho de modificar en cualquier tiempo lo anterior, estableciendo en su caso el importe, forma y términos en que dichas comisiones podrán generarse. Para conocer las tarifas de las comisiones vigentes, favor de acceder al portal Banamex: _____.

DÉCIMA CUARTA.- LA BITÁCORA Y ESTADOS DE CUENTA. La Banca Electrónica guarda una Bitácora de las operaciones realizadas, misma que podrá ser consultada por el Cliente de conformidad con las Instrucciones del Medio de Comunicación de que se trate. El Cliente es responsable de verificar que las Instrucciones operadas hayan quedado debidamente registradas en la Bitácora.

Dicha Bitácora contendrá la fecha, hora (hh:mm), número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los Medios de Comunicación y los datos de las consultas y operaciones. El Cliente podrá consultar la información sobre las Instrucciones que se hayan operado en relación con las Cuentas Incorporadas tanto en la Banca Electrónica como en las sucursales y obtener estados de cuenta a través de algunos de los Medios de Comunicación. Asimismo, el Cliente podrá programar que le sean enviados estados de cuentas a través de los Medios de Comunicación cuando estos lo permitan.

La Bitácora tendrá validez legal cuando se cumplan los requerimientos de la legislación vigente.

Banamex podrá ofrecer de conformidad con la legislación vigente la presentación de los estados de cuenta y resúmenes de movimientos de los distintos Productos y Servicios, ya sea que éstos sean enviados electrónicamente al Cliente o que residan en los sistemas de Banamex a fin de que el propio Cliente acceda a ellos para su consulta. A partir del momento en que estén a disposición del Cliente dichos estados de Cuenta correrán los plazos establecidos por Ley para la presentación de aclaraciones, transcurrido el cual, el Cliente manifiesta expresamente su aceptación a las operaciones ahí contenidas.

Los estados de cuenta a los que el Cliente tiene acceso a través de los Medios de Comunicación no se consideran comprobantes para efectos fiscales y tendrá carácter únicamente informativo, salvo que en virtud de las disposiciones legales aplicables Banamex establezca la validez contractual, legal y/o fiscal de dichos estados de cuenta.

DÉCIMA QUINTA.- VIGENCIA. El presente Convenio tendrá una vigencia indefinida. No obstante ello: (i) el Cliente podrá cancelar su acceso a cada uno de los Sistemas Electrónicos en particular, mediante notificación por escrito firmada por él o por su representante legal, y entregada a Banamex en el domicilio a que se hace referencia en la cláusula Décima Séptima del presente Convenio, en el entendido de que la cancelación solicitada por el Cliente surtirá sus efectos pasados treinta días contados a partir de la fecha en que Banamex haya recibido la notificación aludida, sin perjuicio de que Banamex pueda aplicar la cancelación solicitada respecto del Sistema Electrónico de que se trate, en cualquier tiempo comprendido dentro de dicho plazo, y (ii) Banamex, sin su responsabilidad, podrá cancelar el acceso del Cliente a cualquiera de los Sistemas Electrónicos sin necesidad de previa notificación a éste, no obstante lo anterior, el Cliente contará con la posibilidad de convenir los Servicios Bancarios, mediante la utilización de los medios tradicionales u ordinarios de operación que Banamex tenga puestos a disposición del público en general. El presente Convenio seguirá vigente respecto del resto de los Sistemas Electrónicos no cancelados por las Partes.

DÉCIMA SEXTA.- NO CESIÓN. Ninguna de las Partes podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Convenio.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES. Para cualquier notificación relacionada con el presente Convenio, la misma deberá ser siempre por escrito y presentada únicamente en el domicilio siguiente:

El Cliente: _____ a falta de indicación en otro sentido, se entenderá la expresada en la documentación que obre en el expediente de cualquier cuenta bancaria abierta.

Banamex: 16 de Septiembre No. 73, Planta Baja, Colonia Centro, C.P. 06000, México D.F.

Para efectos de notificaciones judiciales y extrajudiciales, o aquéllas que deban de hacerse las Partes con motivo o en desarrollo del presente Convenio, cualquiera de los domicilios a los que Banamex le envíe los estados de cuenta relativos a los Servicios Bancarios contratados.

Para efectos de las notificaciones que deban hacerse las Partes con motivo o en desarrollo del presente Convenio, cualquiera de los domicilios de las sucursales en las que se aperturen las Cuentas Autorizadas del Cliente.

DÉCIMA OCTAVA.- INFORMACION. El Cliente reconoce que Banamex está obligado por ley a proporcionar a las autoridades judiciales y administrativas (incluyendo las regulatorias) y a las personas que éstas señalen, información sobre las operaciones que realicen con sus clientes.

Adicionalmente, respecto a la información relativa al presente contrato y demás documentos con él relacionada, el Cliente de acuerdo con la autorización otorgada autoriza a Banamex a:

a) Procesarla a través de los sistemas de procesamientos de datos generalmente utilizados por Banamex.

b) Divulgarla a sus afiliadas o subsidiarias, así como a sus consejeros, funcionarios, empleados, auditores, prestadores de servicios y representantes y a los consejeros, funcionarios, empleados, auditores, prestadores de servicios y representantes de dichas afiliadas o subsidiarias.

c) Sin perjuicio de la generalidad del inciso b) inmediato anterior, divulgarla a las sociedades que formen parte del mismo grupo financiero al que pertenece Banamex así como a las empresas extranjeras que formen parte del grupo de empresas al que pertenece Banamex. Lo anterior, tanto para las operaciones que dichas empresas realicen con relación directa e indirecta con este contrato, como para el ofrecimiento de los productos que ellos comercialicen.

d) Divulgarla a sociedades de información crediticia y solicitar a dichas sociedades información sobre el Cliente.

DECIMA NOVENA.- LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. Para todo lo relacionado a la interpretación, cumplimiento o controversia derivado del presente Convenio y de los convenios relativos a los Servicios Bancarios que sean celebrados al amparo del mismo, las Partes expresamente se someten a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por virtud de sus domicilios presentes o futuros.

ABREVIATURAS Y SIGLAS

ARC	Agencia Registradora Central.
AR'S	Agencias Registradoras.
AC'S	Agencias Certificadoras.
AgC'S	Agentes Certificadores.
ATM	Automated Teller Machines. (Cajeros Automáticos).
BANAMEX	Banco Nacional Mexicano.
BANXICO	Banco de México.
BANSEFI	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.
CECOBAN	Camara de Compensación Electrónica.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
DALÍ	Sistema de Deposito, Administración y Liquidación de Valores.
DNS	Domain Name System. (Sistema de Nombres de Dominio).
GSM	Global System for Mobil Communications (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles).

IES	Infraestructura Extensiva de Seguridad.
IP	Internet Protocol. (Protocolo de Internet).
IPAB	Instituto de Protección al Ahorro Bancario.
LCNBV	Ley de la Comisión Bancaria y de Valores.
LFPIORPI	Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
LIC	Ley de Instituciones de Crédito.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
LTOSF	Ley de Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros.
PIN	Personal Identificación Numer. (Número de Identificación Personal).
OTP	One-Time Password. (Contraseña de un Solo Uso).
SET	Secure Electronic Transaction. (Transferencia Electrónica Segura).
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SHTTP	Secure Hyper Text Transfer Protocol. (Protocolo de Transferencia de Hipertexto).
SIAC	Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México.
SICAM	Sistema de Camaras.

SMS	Short Message Service. (Servicio de Mensajes Cortos).
SPEI	Sistema de Pagos Electrónico Interbancario.
SPEUA	Sistema de Pagos Electrónicos de Uso Amplio.
SSL	Secure Sockets Layer. (Capa de Conexión Segura).
TEF	Transferencia Electrónica de Fondos.
TPV	Terminal Punto de Venta.
WAP	Wireless Application Protocol. (Protocolo de Aplicaciones Inalámbricas)
WTLS	Wireless Transport Layer. (Seguridad para la Capa de Transporte en Comunicaciones Inalámbricas).

FUENTES

BIBLIOGRAFÍA.

1. ACEITUNO CANAL, Vicente, Seguridad de la información: Expectativas, riesgos y técnicas de protección, Limusa, México, 2007.
2. ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo derecho bancario, Porrúa, 9ª Edición, México, 2003.
3. Anónimo, Máxima seguridad en internet, Anaya Multimedia, Madrid, 1998.
4. ALTERINI ATILIO, Aníbal y LÓPEZ CABANA, Roberto M. (Directores) La responsabilidad. Homenaje al profesor Isidro H. Goldemberg, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1995.
5. ÁLVAREZ MARAÑÓN, Gonzalo, ¿Qué sabemos de? Como protegernos de los peligros de internet, Los Libros de la Cantera Consejo Superior de Investigación Científica, Madrid, 2009.
6. ARCE GARGOLLO, Javier, Contratos mercantiles atípicos, Porrúa, 11ª Edición, México, 2005.
7. BEJARANO Sánchez, Manuel, Obligaciones civiles, Oxford University Press-Harla, 4ª Edición, México, 1998.
8. BORJA SORIANO, Manuel, Teoría general de las obligaciones, Porrúa, México, 2000.
9. BUSTAMANTE ALSINA, Jorge, Teoría general de la responsabilidad civil, Abeledo-Perrot, 8ª Edición, Buenos Aires, 1993.

10. CARBONELL, Miguel (Coordinador), En busca de las normas ausentes. Ensayos sobre la inconstitucionalidad por omisión, México Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2003.
11. CARVALLO YAÑEZ, Erick y otro, Formulario teórico-práctico de contratos mercantiles, Porrúa, 5ª Edición, México, 2007.
12. CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor M., Contratos mercantiles, Porrúa, 2ª Edición, México, 2003.
13. CERVANTES AHUMADA, Raúl, Títulos y operaciones de crédito, Porrúa, 17ª Edición, México, 2007.
14. CUEVAS GONZÁLEZ, Marco I., El lenguaje de los bancos, PAC, Tomo II, México, 2004.
15. CHULIÁ VICENT, Eduardo y otro., Aspectos jurídicos de los contratos atípicos, José María Bosch editor, Tomo IV, Barcelona, 1999.
16. Conceptos de Computación, International editores, 2ª Edición, 1999, México, P. G-6.
17. DALTABUIT GODÁS, Enrique y et. al, La Seguridad de la información, Limusa, México – España -Venezuela – Colombia, 2007.
18. DE ALBA MONROY, José de Jesús Arturo, Marco legal normativo del Sistema Financiero Mexicano, Ruiz, México, 2005.
19. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Porrúa, 6ª Edición, Tomo I, México, 2010.
20. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Tratado de derecho bancario y bursátil, Porrúa, 6ª Edición, Tomo II, México, 2010.

21. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Análisis y jurisprudencia de la Ley de Instituciones de Crédito. Exposición de motivos, disposiciones de la S.H.C.P., BANXICO, C.N.B.V. y A. B. M., Porrúa, 2ª Edición, México, 2003.
22. DIAZ BRAVO, Arturo, Contratos mercantiles, Harla, 6ª Edición, México, 1997.
23. DÍAZ BRAVO, Arturo, Operaciones de crédito. Serie grandes instituciones de derecho mercantil, IURE editores, Tomo III, México, 2004.
24. DÍAZ GONZÁLEZ, Luis Raúl, Los medios electrónicos en el Derecho Mexicano (Aspectos civiles, mercantiles, tributarios, administrativos y penales), Gasca sicco, México, 2006.
25. FONT, Andrés, Seguridad y certificación en el comercio electrónico, Fundación Retevisión, Madrid, 2000.
26. GARCÍA BARRERA, Myrna Elia, Derecho de las nuevas tecnologías, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2008.
27. GINEBRA SERRABOU, Xavier, Contratación bancaria y derechos de los usuarios, Cárdenas, elasco editores, México, 2005.
28. GÓMEZ GRANILLO, Moisés, Teoría económica, Esfinge, 11ª Edición, México, 1994.
29. GUIBOURG, RICARDO A. y et. al, Manual de informática jurídica, Astrea, Buenos Aires, 1996.

30. GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto., Derecho de las obligaciones, Porrúa, 8ª Edición, México, 1991.
31. GUZMÁN HOLGUIN, Rogelio, Derecho bancario y operaciones de crédito, Porrúa, 2ª Edición, México, 2012.
32. H. BREBBIA, Roberto, Responsabilidad precontractual, La Roca, Buenos Aires, 1987.
33. HEGEWISCH DÍAZ INFANTE, Fernando, Derecho financiero mexicano. Instituciones del sistema financiero mexicano, Porrúa, 3ª Edición, México, 2004.
34. HOCSMAN, Heriberto Simón, Negocios en internet, Astrea, Buenos Aires, 2005.
35. LÁZARO LAPORTA, Jorge y otro, Fundamentos de telemática, Alfaomega, Valencia- España, 2004.
36. LEDESMA SALGADO, Eréndira, Defensa de usuarios y consumidores, Porrúa, México, 2007.
37. LE TOURNEAU, Philippe, Traducción de Javier Tamayo Jaramillo, La responsabilidad civil, Legis, 2ª reimpresión, Colombia, 2008.
38. LEÓN TOVAR, Soyla H., Contratos mercantiles, Oxford University Press, 3ª reimpresión, México, 2007.
39. MARCELO RODAO, Jesús de, Piratas cibernéticos, ciberwas, seguridad informática e Internet, RAMA, 2ª Edición, Madrid, 2003.
40. MATA Y MARTÍN, Ricardo M., (Director) Los medios electrónicos de pago problemas jurídicos, Comares, Granada, 2007.

41. MAZA GAZMURI, Iñigo de la y et.al., Derecho y tecnologías de la información, Universidad Diego Portales. Facultad de Derecho Fundación Fernando Fueyo Laneri, Santiago de Chile, 2000.
42. MENÉNDEZ ROMERO, Fernando, Derecho bancario y bursátil, IURE editores, México, 2008.
43. MUÑOZ, Luís, Derecho bancario, Cárdenas editor distribuidor, México, 2001.
44. OVALLE FAVELA, José, Derechos del consumidor, Cámara de Diputados LVII Legislatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2ª Edición, México, 2001.
45. PERÉZ VILLEDA, Mario, Factura Electrónica, Tax editores, 2ª edición, México, 2008.
46. PONCE GÓMEZ, Francisco y otro., Nociones de derecho mercantil, banca y comercio, 6ª Edición, México, 2005.
47. PUENTES CALVO, Juan Francisco, Principios de seguridad en el comercio electrónico, Alfaomega-RA-MA, México, 2009.
48. QUEVEDO CORONADO, Ignacio, Derecho mercantil, Pearson educación, 3ª Edición, México, 2008.
49. QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia, Derechos de los usuarios de la banca, Cámara de Diputados LVIII Legislatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2ª Edición, México, 2001.
50. REYES LÓPEZ, José, Derecho de consumo, Tirant Lo Blanch, Valencia, 1999.

51. RINCÓN CÁRDENAS, Erick, Manual de derecho de comercio electrónico y de internet, Centro editorial Universidad del Rosario, Bogotá, 2006.
52. RUIZ TORRES, Humberto Enrique, Derecho bancario, Oxford University Press, México, 2003.
53. SEOANE, José Alberto, Acoso digital, prevención y antidatos, Macchi, México 2001.
54. SCHIPANI, Sandro. El Sistema Romano de la responsabilidad extracontractual: El Principio de la culpa y el método de la tipicidad.
55. TOSTADO FARÍAS, Enrique, Terminología financiera, Gasca sicco, México, 2005.
56. TRIGO REPRESAS, Félix A. y Otro, Tratado de la responsabilidad civil Tomo II. El derecho de daños en la actualidad: Teoría y práctica, La Ley, Vol. I, Buenos Aires, 2004.
57. VARELA JUÁREZ, Carlos, Marco jurídico del Sistema Bancario Mexicano, Trillas, México, 2003.
58. VARGAS GARCÍA, Salomon, Algunos comentarios sobre el comercio electrónico y la correduría pública en México, Teoría y práctica jurídica de los certificados digitales y la fe pública mercantil, Porrúa, México, 2004.
59. VÁZQUEZ FLORES, Manuel Alejandro, Manual de derecho bancario, Antología, sin Edición, sin lugar de impresión, sin fecha de publicación.

DICCIONARIOS.

1. CHÁVEZ Catillo, Raúl, Diccionario practico de derecho, Porrúa, México, 2005.
2. Diccionario de administración y finanzas, Océano-centrum, Barcelona, 2004.
3. Diccionario Jurídico Mexicano, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional de México – Porrúa, México, 2005.
4. Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo I, Espasa Calpe, 22ª Edición, España, 2001.
5. Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Tomo II, Espasa Calpe, 22ª Edición, España, 2001.
6. GRECO, Orlando, Diccionario de comercio exterior, Valletta ediciones, Buenos Aires –Argentina, 2005.
7. GRECO, Orlando, Diccionario de finanzas, Valleta ediciones, Buenos Aires, 2004.
8. IBARRA HERNÁNDEZ, Armando, Diccionario bancario y bursátil, Porrúa, 2ª Edición, México, 2000.

ARTÍCULOS Y LIBROS DIGITALES.

1. AGUILAR, Purificación, Seguridad informática, información obtenida:<http://books.google.es/books?id=Mgvm3AYIT64C&printsec=frontcover&dq=medidas+de+seguridad+informatica&hl=es&sa=X&ei=tS3RU4qdl4y8oQT3xIHIDA&ved=0CE8Q6AEwBQ#v=onepage&q=medidas%20de%20seguridad%20informatica&f=false>

2. BENDEZÚ, Luis y et. al., Banca Móvil: Aspectos tecnológicos y retos regulatorios, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones | OSIPTEL. Información obtenida de: <http://biblioteca.osiptel.gob.pe/documentos/BancaM.pdf>
3. BESALÚ PARKINSON, Aurora, Responsabilidad Civil: El factor de atribución objetivo, Catálogo de magistrados y Funcionarios de la Provincia de Buenos Aires. Información obtenida de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42709103>
4. ESCOTO LEIVA, Roxana, Banca Comercial, versión on line, información obtenida de <http://books.google.com.mx/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA42&dq=banca+comercial&hl=es&sa=X&ei=3K1EUfi7F6T02gWv0oGIDg&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>
5. FERIA DOMÍNGUEZ, José Manuel, La Banca en internet: Riesgos implícitos, información obtenida de la página: thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/Economia/02/textos5.html
6. FONSECA VILLANEA, Mariana. El hecho de un tercero como eximente de responsabilidad objetiva bancaria, www.ulacit.cr/files/careers/48_fonsecavillanea.pdf
7. FAUSI HAMDAN, Amad, Algunas de las consideraciones en torno a la constitucionalidad de las disposiciones administrativas generales que dictan los órganos de la administración pública federal y sus reglamentos propiamente dichos, consultada en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/2/dtr/dtr5.pdf>, pdf,

8. ONTIVEROS BAEZA, Emilio y et.al., Telefonía móvil y desarrollo financiero en América latina, Fundación telefónica- editorial Ariel, Barcelona, 2009, P. 127. Información obtenida de: <http://es.slideshare.net/momobuenosaires/telefoniamovil-y-el-desarrollo-financiero-en-america-latina>
9. SANZ ENCINAR, Abraham, El Concepto jurídico de la responsabilidad, en la teoría general del derecho, consultar en la página de internet: <http://www.uam.es/otros/afduam/pdf/4/ElconceptojuridicoderesponsabilidadenlaTeoriaGeneraldelDerecho.pdf>
10. URTÁIS GONZÁLEZ, Luis Humberto. El Comité de Basilea y la Supervisión Bancaria, Acervo de la Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, consultada en: www.juridicas.una.mx/publica/librev/rev/vniver/cont/105/cnt/cnt17.pdf.
11. YÉVENES MÁRQUEZ, Verónica, La responsabilidad del proveedor en la ley del consumidor, Prueba para optar al grado de Licenciado en ciencia Jurídica, Universidad Arturo Prat, 2000. En: http://desarrollo.unap.cl/prontus_unap/site/artic/20110201/asocfile/20110201114807/tesis_1.pdf

LEGISLACIÓN.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Código Civil Federal.
3. Código de Comercio.
4. Código Penal Federal
5. Ley del Banco de México.
6. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y Valores.

7. Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
8. Ley de Instituciones de Crédito.
9. Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicio Financieros.
10. Ley de Sistemas de Pagos.
11. Ley de Transparencia y Ordenamientos de Servicio Financieros.

PAGINAS ELECTRÓNICAS.

1. <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1004>
2. <http://www.altonivel.com.mx/4648-diez-tendencias-de-la-banca-electronica.html>
3. <http://www.amii.com.mx/AMAII/Portal/cftges/contentmgr.cfm?fuente=nav&docid=97>
4. <http://www.apartados.hacienda.gob.mx/casfim/documentos/organigrama/organigramapdf>
5. <http://www.bancanetbanamex.com.mx>
6. <http://www.banxico.org.mx/tipo/disposiciones/OtrasDisposiciones23/2009.html>
7. <http://www.banxico.org.mx/disposiciones/circulares/telefax/%7B14275634-38DA-6673-4B69-B8D4CCBF64A6%7D.pdf>
8. <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>
9. <http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CP150§or=8&locale=es>

10. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/index.html>
11. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-alto-valor/sistema-atencion-cuentahabien.html>
12. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-alto-valor/sistema-pagos-electronicos-us.html>
13. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-bajo-valor/sistema-de-camaras-sicam/domiciliacion-recibos.html>
14. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/informacion-general/sistemas-de-pago-de-bajo-valor/sistema-camaras--sicam-.html>
15. <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/servicios/sistema-de-pagos-electronicos-interbancarios-spei/sistema-de-pagos-electronicos-interbancarios-spei/%7B95FE1FEF-F50F-7F26-8B0D-B153741A832E%7D.pdf>
16. <https://www.bbva.es/sistema/meta/seguridad.jsp>
17. https://boveda.banamex.com.mx/OR_V_2908.pdf
18. http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/7254/Torres_Eduardo.pdf?sequence=1
19. <http://www.cnbv.gob.mx/Bancos/Paginas/Normatividad.aspx>
20. http://www.cofemer.gob.mx/PBMR2009/versionpreliminar/programaCompletoRegulaciones.asp?Dep_ID=77

21. http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com_28_atribuciones.pdf
22. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2012/826-calificador-de-informacion-de-banca-electronica-a-traves-de-medios-moviles>
23. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/prensa/comunicados-2014/1011-condusef-lista-para-enfrentar-nuevos-cambios-con-la-reforma-financiera>
24. http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/disposicion_entidades_financieras.pdf
25. <http://www.condusef.mx/index.php/quienes>
26. http://www.cumbremexicanadelacalidad.com.mx/attachments/4_Seguridad_de_la_Informacion_Estadsticas_Mxico.pdf
27. <http://definicion.de/riesgo/#ixzz31YYVwTyx>
28. https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:LHEjIVhaM_cJ:www.cnbv.gob.mx/Prensa/Presentaciones%2520Seminario%2520Corresponsales/ii.%2520Tr%25C3%25ADptico%2520Corresponsales%2520Bancarios.pdf+recomendaciones+para+el+uso+de+los+servicios+de+Banca+por+internet&hl=es-419&gl=mx&pid=bl&srcid=ADGEEsGCBUjMKosCO-gHjug-qzzB24JIT2DAzcaTM10m3-lhj9iDjv_ol4oPqfX9ex8kPeol601LMoFwwEjeueZI4N2dnzxoR-FK-Teh7MOODGL682CywQ4SxfCvZtHFSaAly2PH4EN&sig=AHIEtbR4Xb9iU0VBYh0MSksZvhwHnLbPkQ

29. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=08/03/2013&print=true
30. <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/88888.html>
31. <http://es.slideshare.net/solojuegos1980/trabajo-de-de-codigos-asii-7539959>
32. <http://estudios.amipci.org.mx:8080/mashboard/main.jsp>
33. <http://www.eumed.net/cursecon/dic/c14.htm>
34. <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/0095.pdf>
35. <http://finanzaspracticas.com.mx/finanzas-personales/servicios-bancarios/banca-en-linea/beneficios-de-labanca-por-internet?print=y>
36. www.gemalto.net/brochures/download/authentication_esp.pdf
37. <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/ciberhabitat/comercio/firma/index.htm>
38. <http://www.info7.mx/a/noticia/50189>
39. <http://www.jornada.unam.mx/2013/05/12/economia/025e1eco>
40. <http://www.leventergroup.com./PDF/PSM-%202009pdf>
41. <http://www.maestrosdelweb.com/actualidad/2320/>

42. http://www.mastercard.com/mx/wce/PDF/BANAMEX_presenta_Master_Card_Paypass_la_nueva_forma_de_pago_con_tarjeta_sin_contacto.pdf
43. <http://revista.seguridad.unam.mx/numero-03/ingenier%C3%AD-social-t%C3%A9cnica-de-ataque-eficaz-en-contra-de-la-seguridad-inform%C3%A1tica>
44. www.scjn.gob.mx
45. sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Ejecutorias/17434.pdf.
46. <http://www.vsantivirus.com/mm-bbva-scam.html>
47. http://es.wikipedia.org/wiki/Terminal_punto_de_venta

OTROS.

1. Instituto Nacional de Estadística Geográficas e Informática, Ciberhabit (recursos electrónicos); ciudad de la información, Aguascalientes, 2002. (formato CD)

