

PRECEPTOS LEGALES DEL RECA 0351-428-000063/10-00135-0126 en términos de lo establecido en el artículo 4 Fracción III de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

Artículo 48 Bis 2. Las instituciones de crédito que reciban depósitos bancarios de dinero a la vista de personas físicas, estarán obligadas a ofrecer un producto básico bancario de nómina de depósito o ahorro, en los términos y condiciones que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general, considerando que aquellas cuentas cuyo abono mensual no exceda el importe equivalente a ciento sesenta y cinco salarios mínimos diarios vigentes en el Distrito Federal, estén exentas de cualquier comisión por apertura, retiros y consultas o por cualquier otro concepto en la institución que otorgue la cuenta. Además, estarán obligadas a ofrecer un producto con las mismas características para el público en general.

El Banco de México, considerará la opinión que las instituciones de crédito obligadas, le presenten sobre el diseño y oferta al público del producto señalado en el párrafo que antecede.

Las instituciones de crédito que otorguen a personas físicas aperturas de crédito en cuenta corriente asociados a tarjetas de crédito, estarán obligadas a mantener a disposición de sus clientes que sean elegibles como acreditados, un producto básico de tarjeta de crédito cuya finalidad sea únicamente la adquisición de bienes o servicios, con las siguientes características:

- I. Su límite de crédito será de hasta doscientas veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal;
- II. Estarán exentas de comisión por anualidad o cualquier otro concepto; y
- III. Las instituciones no estarán obligadas a incorporar atributos adicionales a la línea de crédito de dicho producto básico.

Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para 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 públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente: [Párrafo reformado DOF 09-03-2018](#)

- 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 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, medios y formas de autenticación 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.

Párrafo reformado DOF 09-03-2018

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.

Artículo 56.- El titular de las operaciones a que se refieren las fracciones I y II del artículo 46 de esta Ley, así como de depósitos bancarios en administración de títulos o valores a cargo de instituciones de crédito, deberá designar beneficiarios y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, la proporción correspondiente a cada uno de ellos.

En caso de fallecimiento del titular, la institución de crédito entregará el importe correspondiente a quienes el propio titular hubiese designado, expresamente y por escrito, como beneficiarios, en la proporción estipulada para cada uno de ellos.

Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

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

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

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

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

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

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

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

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

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

Fracción reformada DOF 25-06-2009

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

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

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE HACE REFERENCIA EL ARTICULO 115 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

62º Quáter.- Las Entidades deberán intercambiar entre sí información sobre todas sus transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera así como de sus transferencias de fondos internacionales que envíen o reciban y la información de identificación y, en su caso, documentación de los Clientes y Usuarios que las envíen o reciban, en los términos siguientes:

I. El intercambio se llevará a cabo exclusivamente por medio de las plataformas tecnológicas autorizadas por la Secretaría o bien de la plataforma tecnológica que para tales efectos opere el Banco de México;

II. Para que las Entidades puedan obtener información de las plataformas tecnológicas a que se refiere la fracción anterior, deberán cumplir con los procedimientos, formatos, términos y condiciones de uso, características, condiciones de infraestructura, aplicaciones informáticas y medidas de seguridad que sean determinadas:

a) En los lineamientos generales que al efecto emitan conjuntamente la Secretaría, la Comisión y el Banco de México, mismos que resultarán aplicables a la plataforma tecnológica que opere el Banco de México de conformidad con la fracción I anterior, o

b) En los lineamientos generales que al efecto emitan conjuntamente la Secretaría y la Comisión, con opinión previa del Banco de México, mismos que resultarán aplicables a las plataformas tecnológicas autorizadas por la Secretaría, conforme a lo dispuesto en la fracción I anterior.

En todo caso, los lineamientos señalados en los incisos a) y b) anteriores, deberán contener elementos homogéneos a efecto de que el intercambio de información a que se refiere esta disposición, cumpla con la finalidad de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal y 52 de la Ley.

Solamente podrán realizar consultas de información y documentación contenida en las plataformas a que se refiere esta disposición, aquellas Entidades que den cumplimiento a los lineamientos referidos en el párrafo anterior.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Entidades deberán permitir al operador respectivo de la plataforma de que se trate, realizar las verificaciones que estime procedentes de acuerdo con los contratos que celebre con ellas para la entrega y consulta de información y documentación referidas. Al respecto, el operador podrá suspender la entrega de información contenida en la plataforma respectiva a aquellas Entidades hasta en tanto no acrediten, a satisfacción de dicho operador, el cumplimiento de los lineamientos respectivos, sin perjuicio de las facultades de supervisión y sanción que corresponda ejercer a la Comisión;

III. Sólo tendrán acceso a estas plataformas los funcionarios expresamente autorizados por las Entidades para tales efectos, con los controles de seguridad suficientes que eviten efectivamente que la información llegue a terceros no autorizados;

IV. Las Entidades deberán cargar a la plataforma la información de las transferencias enviadas y recibidas, al cierre de operación de la plataforma del mismo día hábil al de su envío o recepción. En caso que el Banco de México, en su carácter de administrador de los sistemas de pagos a través de los cuales se procesen cualquiera de las transferencias a que se refiere la presente disposición, cuente con la información que las Entidades deban cargar a la plataforma que el propio Banco opere, las Entidades no estarán obligadas a cargar dicha información siempre que este comunique a ellas que llevará a cabo la carga por cuenta de las Entidades. En este caso se observará lo dispuesto en la fracción VIII de la presente disposición;

V. Las Entidades deberán cargar a la plataforma la información y documentación digitalizada a que se refiere la **16ª** de las presentes Disposiciones sobre los Clientes y Usuarios que realicen las transferencias, así como sus actualizaciones, a más tardar el día hábil bancario siguiente a aquel a que cuenten con ella, siempre y cuando dicha información y documentación no esté ya incluida en la plataforma o sea distinta;

VI. La plataforma tecnológica sólo podrá entregar a las Entidades los datos estadísticos sobre el número, montos, destinos y procedencias de las transferencias reportadas a ésta, así como el número de Entidades respectivas y otros datos generales sobre dichas transferencias correspondientes a un determinado Cliente o Usuario y al periodo determinado, de conformidad con los lineamientos señalados en la fracción II anterior, sin que se identifique a las Entidades o demás partes que intervengan en dichas transferencias.

Asimismo, todas las Entidades intercambiarán entre ellas, por medio de la plataforma tecnológica, la información y, en su caso, la copia digitalizada de la documentación de los Clientes y Usuarios que hayan cargado a la misma, así como aquellas inconsistencias en dicha información y documentación como resultado de las validaciones y verificaciones que se lleve a cabo en la propia plataforma de conformidad con los lineamientos señalados en la fracción II anterior;

VII. Las Entidades deberán entregar la información almacenada en la plataforma tecnológica correspondiente al Cliente o Usuario que la solicite por escrito o a través de medios electrónicos, u otras tecnologías que establezcan las Entidades para la celebración de sus Operaciones. En este caso, la información incluirá la relación de las demás Entidades que hayan consultado la información en periodos establecidos en los lineamientos previstos en la fracción II anterior;

VIII. Para proporcionar la información y documentación a que se refiere la presente disposición a la plataforma tecnológica, el Cliente o Usuario que guarde la relación con las Entidades deberá otorgar su consentimiento a través de los medios que estas últimas establezcan para esos efectos, así como para que el Cliente o Usuario tenga pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que la plataforma tecnológica proporcionará a las Entidades que la consulten de conformidad con esta disposición, así

como el hecho de que, tratándose de Clientes, la Entidad podrá realizar consultas periódicas de su información durante el tiempo que este mantenga una relación jurídica con la Entidad;

IX. Las Entidades deberán consultar la plataforma tecnológica en el supuesto a que se refiere la **25ª Ter** de las presentes Disposiciones, sin perjuicio de que, además, podrán realizar tales consultas únicamente respecto de las partes que intervengan en transferencias de fondos conforme a lo indicado en la fracción I o II de la citada Disposición, siempre y cuando las Entidades acuerden con sus Clientes, Conforme a los convenios vigentes que suscriban, proporcionarles cualquiera de los servicios de transferencias de fondos internacionales o transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera. En ningún otro caso, las Entidades podrán consultar la información y documentación de Clientes y Usuarios proporcionada por otras Entidades a las plataformas tecnológicas a que se refiere la presente Disposición;

X. Las Entidades sólo podrán hacer consultas respecto de Clientes durante el plazo que subsista la relación jurídica con éstos y respecto de Usuarios durante los dos días hábiles bancarios siguientes a que se ejecute la transferencia respectiva, y

XI. Las Entidades podrán utilizar la información y documentación que obtengan por medio de las plataformas tecnológicas previstas en la presente disposición únicamente para los efectos a que se refieren los artículos 52 y 115 Bis de la Ley, por lo que quedarán sujetas a las penas a que haya lugar conforme a las disposiciones aplicables por dar un uso distinto a dicha información y documentación. Para estos efectos, las Entidades estarán obligadas a contar, de conformidad con los lineamientos a que se refiere la fracción II anterior, con elementos tecnológicos, físicos y operativos que tengan por objeto impedir que la información de terceros consultada a través de la plataforma, sea conocida por personal de las Entidades que no esté directamente relacionado con la prevención y detección de actos, omisiones u Operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal.