



UNIVERSIDAD VILLA RICA

---

---

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

“ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA EN EL USO DE  
LAS TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS”

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

**SARAÍ ALCÁNTARA LÓPEZ**

**Director de Tesis:**

MTRO. JUAN JOSÉ IBARRA GARCÍA

**Revisor de Tesis**

L A. JOSÉ FELIPE PIÑA LOPE

BOCA DEL RÍO, VER.

2011



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## **DEDICATORIAS**

A mis padres **Ciro Alcántara Hernández** y **Martha López Rivera** por darme la vida, la formación para hacer de mí una gran persona, por su comprensión, por su apoyo y todo su amor. Papá gracias por tu confianza en mí, por darme la fortaleza para levantarme después de cada tropiezo, por tus sabios consejos para tomar decisiones y enseñarme a ser responsable, puntual, paciente y perseverante para alcanzar mis metas. Mamá gracias por toda tu ternura y cariño, por enseñarme a ser una persona generosa, dedicada y valiente para enfrentar las adversidades que se presentan en la vida. Han sido para mí un gran ejemplo a seguir y mi inspiración. Gracias a ustedes he llegado a ser lo que soy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser mi principal guía y protector, por darme la sabiduría y fortaleza para salir adelante y lograr alcanzar esta meta.

A mi Tutor **Juan José Ibarra García**, por su paciencia y dedicación para la realización de esta Tesis.

Gracias a todos mis profesores por brindarme las herramientas necesarias para mi formación académica.

Finalmente a todos mis amigos que de alguna manera me brindaron su ayuda y apoyo incondicional en todo momento.

## INDICE

### CAPÍTULO IMETODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Justificación .....	4
1.3 Objetivos .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos .....	5
1.4 Hipótesis .....	6
1.5 Variables .....	6
1.6 Definición de variables .....	6
1.7 Tipo de estudio.....	7
1.8 Diseño de la investigación.....	7
1.9 Población y muestra.....	8
1.10 Instrumento de medición.....	8
1.11 Recopilación de datos.....	8
1.12 Proceso .....	8
1.13 Procedimiento .....	9
1.14 Análisis de datos .....	10
1.15 Importancia del estudio .....	10
1.16 Limitaciones del estudio .....	10

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 La cultura mexicana ante el crédito.....	11
2.2 Origen y evolución de la tarjeta de crédito .....	17
2.3 ¿Qué es una tarjeta de crédito?.....	23
2.4 Requisitos para ser sujetos de crédito .....	25
2.5 Análisis del crédito .....	27
2.6 Características de la tarjeta de crédito .....	32
2.7 Funciones de la tarjeta de crédito .....	34
2.8 Las ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito.....	34
2.9 Usos de la tarjeta de crédito .....	37
2.10 La banca en México .....	37
2.11 Bancos que emiten tarjetas de crédito en México.....	43
2.12 Cuadro comparativo de comisiones de tarjetas de crédito.....	45
2.13 Instituciones que regulan las operaciones de los bancos .....	51
2.14 Calificador de tarjetas de crédito .....	66
2.15 Marco legal.....	67

## CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 Estadísticas presentadas por la CONDUSEF .....	96
--	----

## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	104
4.2 Recomendaciones .....	109

BIBLIOGRAFÍA .....	122
--------------------	-----

## INTRODUCCIÓN

Las tarjetas de crédito (TC), pueden ser un excelente medio de pago, pero también una alternativa cara de financiamiento. La experiencia nos indica que más de la mitad de los tarjetahabientes la utilizan como una fuente de ingreso que puede poner en riesgo sus finanzas personales, pues en general es un instrumento financiero caro. Es por ello que existen muchas problemáticas con el uso de las tarjetas de crédito, motivo de ello es el presente trabajo de investigación, en el cual se analizan las distintas problemáticas, para poder proporcionar algunas alternativas de solución.

La temática se abordará desde el enfoque de los usuarios de tarjetas de crédito, como de las instituciones financieras que emiten éstas tarjetas. En el capítulo primero se proporcionará información al usuario, sobre qué es una tarjeta de crédito, característica de una tarjeta de crédito, sus ventajas y desventajas, usos, etc. En el segundo se presentará el panorama de la situación actual de las instituciones financieras en México. Y en el tercero se analizarán las estadísticas de las tarjetas de crédito bancarias en México (gráficas de los porcentajes de reclamaciones o controversias que se presentan ante la CONDUSEF, las principales causas por las que se presentan y los resultados de las mismas) del

año 2008 y 2009 (comparativo). Con todo esto se hace un análisis de la problemática en el uso de las tarjetas de crédito bancarias, para proporcionar alternativas de solución.

# **CAPITULO I**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La transformación que ha vivido nuestro país ha traído, de manera natural, nuevas necesidades de información, cultura y educación en muchos ámbitos y a todos los niveles. Podríamos decir que hoy estamos mejor informados y por los diferentes medios es común ver en las noticias como cada vez es mayor el número de personas que tienen problemas por no poder pagar sus deudas con el banco, o alguna otra empresa que otorgue crédito a sus clientes, o en su defecto que algunas empresas tienen muchos clientes en cartera vencida, peor aún, cuando algunos despachos ejecutan órdenes de embargo a los clientes que no pudieron pagar. Por todos estos acontecimientos en los que se ven involucrados no solo personas física sino moral también, es momento de incluir en los programas académicos de la educación básica del país, el hecho de crear una conciencia en las personas desde su niñez, para que en su etapa adulta muchos valores, principios y costumbres esté bien arraigado.

La relevancia de este tema es reconocida por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), instancia que acepta la necesidad imperante de crear alianzas entre instituciones privadas, gubernamentales y educativas para impartir educación financiera básica a nivel primario y secundario. Según la CONDUSEF, gran parte de la población carece de los conocimientos mínimos para lograr la adecuada planeación y administración de sus finanzas personales, situación que impide que su patrimonio, el fruto de su esfuerzo, se optimice. Es por ello que este trabajo de investigación analiza, ¿Cuáles son los problemas más frecuentes de los usuarios de tarjeta de crédito?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Es de suma importancia que la sociedad, en todos los niveles, tenga información relevante que permita tomar mejores decisiones en el ámbito financiero. Saber cómo se generan los recursos, cómo se administran y cómo se optimizan, además de una sólida educación y una cultura bien desarrollada en este sentido, es el punto de partida para desarrollar el bienestar económico y financiero de cada familia, un bienestar que se reflejará en todo el país. Esto es relevante en todos los niveles pues de alguna u otra manera todos estamos relacionados con el tema (al usar una tarjeta de crédito, al abrir una cuenta de ahorro, al inscribirse a una Administradora de Fondos de Ahorro para el Retiro (AFORE) o al recibir una transferencia de dinero del extranjero).

Este trabajo de investigación representa una contribución a la promoción y desarrollo de una cultura financiera, divulgando, de forma sencilla, temas que son relevantes para todas las personas; haciendo conciencia que las decisiones que

tomamos a diario, afectan nuestra economía personal; las acciones que realizamos a partir de dichas decisiones influyen en el engranaje de la economía nacional y ésta en la global.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Conocer cuáles son los problemas que se generan por el mal uso de las tarjetas de crédito bancarias y determinar las alternativas de solución para elevar el nivel de cultura financiera.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Conocer qué es una tarjeta de crédito Bancaria.
2. Comparar las ventajas y desventajas
3. Investigar los tipos de tarjetas de crédito
4. Analizar quienes emiten tarjetas de crédito
5. Investigar el número de usuarios de tarjetas de crédito
6. Investigar las sanciones por el mal uso de las tarjetas de crédito
7. Comparar las diferencias entre la tarjeta de crédito y la tarjeta de debito
8. Determinar y conocer los problemas más frecuentes por el mal uso de las tarjetas de crédito.
9. Analizar qué porcentaje de los problemas que se presentan en CONDUSEF se solucionan.
10. Comparar estadísticamente los índices de dichos problemas del año 2008 con respecto al 2009, de acuerdo a la CONDUSEF.
11. Investigar las causas que generaron los problemas en el uso de las tarjetas de crédito bancarias.

## **1.4 HIPÓTESIS**

Por la falta de una cultura financiera, los usuarios de tarjetas de crédito incurren en problemas de morosidad y en afectaciones de sus finanzas personales, incluso de tipo legal.

Hipótesis nula: Es falso que por la falta de una cultura financiera, los usuarios de tarjetas de crédito incurran en problemas de morosidad y en afectaciones de sus finanzas personales, incluso de tipo legal.

## **1.5 VARIABLES**

Dependiente: Problemas de morosidad, afectaciones a sus finanzas personales, incluso de tipo legal.

Independiente: Cultura Financiera.

## **1.6 DEFINICION DE VARIABLES**

Los problemas de morosidad, afectaciones a sus finanzas personales, incluso de tipo legal: para este trabajo se entiende como consumos no reconocidos, gestión de cobranza por crédito ya liquidado, solicitud de propuesta de pago o reestructuración no aceptada por el banco, cobro de intereses no reconocidos por el cliente, inconformidad con el saldo del crédito o el monto de amortizaciones, promoción a meses sin intereses no respetada por el banco, disposición de efectivo no realizados por el cliente, inconformidad con la cantidad cargada, gestión de cobranza sin ser cliente deudor.

Cultura Financiera: conjunto de acciones realizadas para tomar mejores decisiones al momento de ejercer algún tipo de crédito. Tener cultura financiera permite a los usuarios, conocer y comparar las mejores opciones en cuanto al cobro de intereses y comisiones, antes de adquirir un crédito.

### **OPERACIONAL:**

Variable Dependiente (Problemas de morosidad y afectaciones legales): Índice de frecuencia de incidencias en cada uno de los diferentes problemas que la CONDUSEF tiene identificados.

### **1.7 TIPO DE ESTUDIO**

Descriptivo: porque se analizó la problemática que presentan los usuarios de tarjeta de crédito, de manera estadística, según información proporcionada por la institución que atiende dicha problemática, la CONDUSEF.

Histórico: porque se recopiló información de 2008 a 2009 relacionado con los problemas generados por el mal uso de las tarjetas de crédito.

Propositivo: porque se determinaron las alternativas de solución para la problemática que se analiza en el presente estudio.

### **1.8 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Documental: Porque se obtuvo de la página de la CONDUSEF, textos, revistas, boletines, trípticos y demás publicaciones realizadas por dicha dependencia.

## **1.9 POBLACION Y MUESTRA**

La población de usuarios de tarjetas de crédito es de 20,046,496 a nivel nacional según la publicación “Indicadores básicos de tarjetas de crédito” de Banco de México. Para la realización de este estudio, no es necesario determinar muestra.

## **1.10 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

De acuerdo a las características del tipo y diseño de la investigación, no se requiere un instrumento de medición, puesto que es investigación de tipo descriptiva y documental en donde en todo caso se acudirá a la estadística descriptiva para su análisis.

## **1.11 RECOPIACION DE DATOS**

Se obtuvo información directamente de la página de la CONDUSEF, textos, revistas, boletines, trípticos y demás publicaciones realizadas por dicha dependencia, con esta información documental recabada, se realizó el análisis estadístico de las frecuencias de incidencias de los usuarios de tarjetas de crédito.

## **1.12 PROCESO**

- Elección del tema.
- Análisis de las alternativas.
- Determinar el ámbito de estudio de la problemática planteada.

- Entrevista para solicitar autorización para el análisis de la información.
- Solicitar la información.
- Analizar la información recabada.
- Organizar la información de acuerdo a la estructura planteada para este trabajo de investigación.
- Presentación de la investigación.

### **1.13 PROCEDIMIENTO**

- Elección del tema.  
Se seleccionó el tema de acuerdo a la disponibilidad de la información y la experiencia que se tiene de estar directamente en contacto con la problemática planteada.
- Análisis de las alternativas.  
Se analizan los diferentes ámbitos de estudio, desde los cuales se puede plantear este trabajo de investigación.
- Determinar el ámbito de estudio de la problemática planteada.  
Selección del ámbito de estudio desde el cual se analizará la información con motivo de la investigación.
- Entrevista para solicitar autorización para el análisis de la información.  
Se realizó una entrevista con el Lic. José Luis Arenas Pérez Delegado Estatal de la CONDUSEF en Veracruz.
- Solicitar la información.  
Se autoriza la disponibilidad de la información estadística y documental con la que cuenta la CONDUSEF Delegación Estatal Veracruz.

- Analizar la información recabada.  
Hacer un comparativo entre los índices de incidencias por año.
  
- Organizar la información de acuerdo a la estructura planteada para este trabajo de investigación.  
Captura de textos, gráficas y anexos.
  
- Presentación de la investigación.  
Se presenta por escrito toda la información recabada para ésta investigación.

#### **1.14 ANÁLISIS DE DATOS**

La presente investigación está basada en estadística descriptiva y con el apoyo de gráficas que demuestran las incidencias de aspecto legal en los que incurren los usuarios para poder aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

#### **1.15 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

Es relevante porque se pudo identificar los problemas de mayor frecuencia, para poder ofrecer alternativas de solución entre los usuarios de tarjeta de crédito.

#### **1.16 LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

La disponibilidad de tiempo para poder llevar a cabo la recolección, análisis e integración de datos para la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 LA CULTURA MEXICANA ANTE EL CRÉDITO**

Es probable que nuestra experiencia con el crédito haya comenzado desde muy temprana edad, todos alguna vez le pedimos prestado dinero a nuestros padres, cuando no conseguías que te compraran algo (golosinas, juguetes, etc.) acudíamos a los “préstamos”. Casi con seguridad estos “préstamos” nunca los pagamos y nuestros padres en pocas ocasiones nos exigieron el pago, por lo tanto nos quedó una cultura infantil del crédito; que los créditos no necesariamente hay que pagarlos.

Cuando crecemos y llegamos a una edad adulta, donde nos encontramos con diversas modalidades de crédito, los cuales nos ayudan a solventar algunas necesidades que difícilmente podemos satisfacer de contado; y una vez que tenemos la capacidad económica, lo primero que hacemos es solicitar una tarjeta de crédito. Es probable que en esa primera etapa, nuestro comportamiento como deudores sea ejemplar. Ya que al principio se tiene cierto temor o respeto al

crédito, considerando que se adquiere un compromiso con una Institución Financiera y ya no con familiares, por lo tanto, el compromiso y el comportamiento de la persona es distinto.

En cierta forma al saber que contamos con la capacidad de comprar más allá de nuestro efectivo disponible, nos genera cierto sentimiento de seguridad y por qué no de orgullo. Algunas veces la simple posibilidad de ejercer nuestra capacidad de compra nos basta, no tenemos que ejercerla para estar orgullosos. De hecho por absurdo que pudiera parecer, entre más alto nuestro límite de crédito nos sentimos mejor, y que decir si en lugar de una tarjeta normal, tenemos una plateada o mejor aún, dorada, entonces la dicha es total.

Al paso del tiempo la relación con el crédito se vuelve menos *formal*, de alguna forma le perdemos el respeto; la familiaridad que logramos con el crédito ocasiona que nuestro punto de vista sobre las deudas deja de ser solemne para convertirse en algo habitual y común<sup>1</sup>

Algunas personas, de cierta manera, tenían más arraigada la cultura del préstamo prendario, donde debían de dejar un bien o una propiedad en garantía, el cual avalaba su compromiso de pagar el préstamo. En el caso de las tarjetas de crédito no aplica, y esto genera que el índice de cartera vencida crezca, ya que estas personas consideran que no tienen nada que “perder” y caen en morosidad.

A estas alturas de la vida, al tener a nuestro alcance una diversidad de créditos disponibles, utilizamos no uno sino varios de ellos, entre los cuales se encuentran las tarjetas de crédito y dentro de esta opción de crédito, no solo tenemos una, sino varias tarjetas, tanto bancarias como departamentales. Hoy nuestra relación con el crédito es total, tanto, que los necesitamos para mantener nuestro nivel de

---

<sup>1</sup> Armida Carlos, *El ser humano y el dinero*, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., 1999, Pág.124

vida. Para el presidente de la CONDUSEF, Lic. Luis Pazos; los mexicanos gastamos un 30% más de lo que tenemos y se estima que el 30 por ciento de los mexicanos no presupuesta, otro 30% gasta más de lo que tiene y 75% no sabe utilizar bien su tarjeta de crédito.

Respecto a la cultura financiera, existen también lagunas en todos los niveles socioeconómicos de los mexicanos, ya que desde las personas de pocos ingresos hasta los profesionistas, hay quienes luchan por reducir el saldo de su tarjeta de crédito, quienes se inconforman con el cobro de intereses, quienes desconocen las comisiones que le está cobrando su Banco, y hasta las personas que no pueden solventar sus gastos por falta de previsión. Esto por la cultura que existe en México, de vivir el día a día, de satisfacer las necesidades inmediatas y no pensar en el largo plazo.

El problema financiero se desata cuando los créditos se nos salen de las manos, por ya no contar con la suficiente solvencia y en ocasiones no podemos pagar ni siquiera los pagos mensuales acordados, mucho menos los créditos acumulados a lo largo del tiempo.

“El crédito puede ser una herramienta excepcional que nos ayude a realizar nuestros proyectos, o puede ser una arma mortal que acabe no solo con nuestros escasos recursos, sino también con nuestra tranquilidad”<sup>2</sup>

Es por ello que es necesario, distinguir entre el endeudarnos y el utilizar un crédito. El endeudarnos es un acto ciertamente impulsivo e irreflexivo (compramos felicidad instantánea y por supuesto momentánea), mientras que utilizar un crédito requiere poner en juego nuestro criterio y responsabilidad total.

Sin embargo, este comportamiento puede sustentarse con las teorías que describen los factores internos de los individuos que orientan y estimulan su

---

<sup>2</sup> Ibídem, p.125

actuación; la teoría de las necesidades de Maslow, jerarquía de las necesidades; y la de McClellan o teoría del logro, poder y afiliación.

La teoría de las necesidades, parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior.

La teoría motivacional más conocida es la de Abraham Maslow, basada en la llamada jerarquía de necesidades humanas. Para este autor, la motivación surge de las necesidades, que origina el comportamiento.

Postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima, y de autorrealización. Estas necesidades se disponen jerárquicamente, debido a que en tanto la primera necesidad fisiológica o básica no sea satisfecha, no podrá proseguir con la siguiente necesidad teniendo el poder exclusivo de motivar la conducta, sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación: de esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido complacidas.

Pirámide de necesidades de Maslow<sup>3</sup>



<sup>3</sup>Münch Lourdes, *Administración de Capital Humano*, México, Trillas, 2005, pág. 101

A continuación, describiremos como es el comportamiento de los mexicanos con respecto al crédito, conforme a la pirámide de necesidades de Maslow.

**Fisiológicas:** Constituyen el nivel primario de las necesidades humanas, son imprescindibles para la sobrevivencia, como la alimentación, el sueño y el vestido. Estas necesidades se satisfacen con el crédito al consumo, ya que con éste se pueden adquirir bienes de consumo duradero, tales como; estufas, refrigeradores, ropa, calzado, etc. El costo de estas compras se realizará en pagos fijos (semanales, quincenales o mensuales). Actualmente el 40% de los mexicanos compran con este sistema.

**Seguridad:** Surgen de las necesidades de que la persona se sienta segura y protegida. Las personas que cuentan con tarjetas de crédito; realizan contratación de pólizas de seguros con pagos diferidos, así como la domiciliación de pagos de otros servicios, garantizando con esto el pronto pago para no prescindir de los servicios y otros beneficios como; mejor administración del efectivo, comodidad y conveniencia de no tener que ir a ningún lado a pagar, mayor seguridad debido a que no se maneja efectivo, posibilidad de rechazar cargos indebidos. Si está ocupado, tiene malestar, o está fuera de la ciudad, no necesita preocuparse por las facturas pendientes de pago, lo que se debe se paga automáticamente, incluso sin su presencia física. Usted no necesita preocuparse por las fechas de pago, los cheques con fecha futura, o enviarle sus instrucciones al banco.

La domiciliación bancaria es segura debido a tres principales aspectos de garantía: inmediata garantía de devolución de dinero desde el banco en caso de cualquier error, la notificación previa de la organización en caso de que haya algún cambio en el importe o la fecha, y lo que es más importante, El derecho de cancelar.

Sociales: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación en el grupo de trabajo y amigos. El consumo generalizado o lo que se denomina consumismo, ha suscitado nuevos fenómenos de análisis desde el punto de vista económico, social y psicológico. En la actualidad, se observa una creciente tendencia al endeudamiento en crédito de consumo asociado con la búsqueda de una imagen de éxito o mayor status social. Ello se relaciona con los símbolos de status y posición social propia de la sociedad actual donde no importa cuán endeudado esté el consumidor porque eso es un aspecto privado. Lo que importa es la imagen que proyecta con los bienes que posee. Utilizan el crédito para influir en los demás o para sentirse mejores con ellos mismos y ejercer escaso control sobre su situación financiera. A ello se añade que en general posee poca solvencia financiera y escasa comprensión de los mecanismos del crédito.

Reconocimiento: Se refieren a la manera en que se reconoce y evalúa en lo personal, se relacionan con la autoestima. Aunque se han estudiado las características demográficas de los sujetos más propensos a utilizar tarjetas de crédito, aún se conoce poco sobre las motivaciones y procesos que subyacen al uso excesivo del crédito. En resumen, las características de los sujetos que utilizan de modo más continuado las tarjetas de crédito, se puede encontrar que: tienen profesiones liberales, tendencia a ubicarse en estratos jóvenes de edad, tienen actitudes positivas hacia el crédito, son más conscientes de las exigencias de la moda y del status que del precio de los productos, están orientados al riesgo y al logro personal.

Algunas Bancos proporcionan a un determinado grupo de clientes, tarjetas con las cuales, pueden disfrutar de servicios exclusivos, que le brinda a la persona la sensación de tener un estatus social y económico, que en algunas ocasiones puede resultar ilusorio. Como por ejemplo; Banamex, da un derecho a una fila exclusiva donde tu turno será antes que todos los demás que no lo tenga, la

tarjeta platinum que te proporciona una sala de espera exclusiva en aeropuertos de todo el mundo, etc.

**Autorrealización:** Son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía; a través de su satisfacción las personas encuentran un sentido de vida. El ser humano para sentirse realizado busca; ser un bien perfecto, busca por sí mismo y no por otro superior a él, esto es, que no sea trascendente; sea un bien suficiente por sí mismo, de manera que quien lo posea ya no desee otra cosa; sea el bien que se consigue con el ejercicio de la actividad más propia del ser humano, del ser hombre, según la virtud más excelente; este bien se consiga con una actividad continua. Esto lo logra cuando, tienen un buen nivel socioeconómico, el cual le brinda seguridad y confort, tiene un trabajo de base y ha logrado ser reconocido en el área que domina.

## **2.2 ORIGEN Y EVOLUCION DE LA TARJETA DE CREDITO**

A continuación se presenta una breve reseña histórica de la tarjeta de crédito a través de los años:

1914 La historia de las tarjetas bancarias data del año 1914. Fue entonces cuando la *Western Union* emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor. Estas primeras tarjetas se otorgaban a los clientes preferidos de la compañía y les ofrecían a éstos una variedad de servicios especiales, entre ellos el pago diferido libre de cargo. Durante las primeras décadas del siglo, un gran número de otras empresas, como hoteles, tiendas por departamentos y compañías de gasolina emitieron tarjetas de crédito a sus clientes.

1915 La compañía telegráfica emitió unas tarjetas destinadas a identificar a sus principales clientes y autenticar sus telegramas. Es empleada primero por varias cadenas de hoteles para identificar a clientes

preferentes en cualquier punto del país; y para pagar sus cuentas, sin necesidad de hacer efectivo pago alguno, en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos, que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales del empresario.

1947 *Flatbush National Bank* de *New York*, creó la tarjeta *Charge-it*, la primera tarjeta emitida por una institución financiera, con un cargo mensual de las sumas acumuladas en cuenta, y que estaba reservada a los clientes del *Flatbush*, quienes disponían de comercios afiliados al sistema. Pero dejó de atenderlos pronto, pues en 1951 a otro banco se le ocurrió emitir tarjetas, ese banco fue el *Franklin National Bank*.

1950 Fue cuando se introdujo en el mercado la tarjeta *Diners Club*, una tarjeta de crédito que fue aceptada por una variedad de comercios. A las empresas que aceptaban la tarjeta *Diners Club* le cobraba un 7% por cada transacción mientras que los que solicitaban la tarjeta tenían que pagar una cuota anual de \$3 dólares.

1951 El *Franklin National Bank de Long Island, Nueva York*, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y muy pronto, alrededor de 100 bancos más comenzaron a emitir tarjetas. No cobraban cuotas o intereses a los tarjetahabientes - quienes pagaban el total de la cuenta a su recibo - pero sí les cobraban una cuota a los comercios sobre las transacciones efectuadas con la tarjeta.

1957 Habían 26 bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750,000 titulares, que les era aceptada en más de 11,000 establecimientos comerciales. Las transacciones superaban los 40 millones de dólares.

1958 El *Bank of América*, sin embargo, tenía la totalidad del estado de California como mercado potencial, por lo que al emitir la tarjeta *Bank Americard*, obtuvo un éxito inmediato.

1959 En este año, *Diners Club* ya había alcanzado la emisión de un millón de tarjetas.

1965 Para éste año, el *Bank of America* había realizado acuerdos de licencia con un grupo de bancos fuera de California, permitiéndoles emitir *Bank Americard*. Al mismo tiempo, otro grupo de bancos en Illinois, la costa este de Los Estados Unidos y California, se unieron para formar *Master Charge*.

1968 Este año fue declarado por el *Bank of America* de California, como "el año de la tarjeta de crédito".

1970 Más de 1.400 bancos ofrecían tarjetas *Bank Americard* o *Master Charge*, y el saldo total de las tarjetas habría alcanzado los US\$3,8 mil millones. El *Bank of America* renunció al control del programa *Bank Americard*. Los bancos que emitían *Bank Americard* tomaron el control del programa, formando la *National Bank Americard Inc. (NBI)*, una corporación independiente, sin acciones, que administraría, promovería y desarrollaría el sistema *Bank Americard* dentro de los Estados Unidos.

1972 Para este año ya existían licencias en 15 países, ya que Fuera de los Estados Unidos, el *Bank of America* continuó otorgando licencias a los bancos para emitir *Bank Americard*.

1974 Se fundó IBANCO, una corporación multinacional de miembros, sin acciones, que administraría el programa internacional de *Bank Americard*.

1977 En muchos países había resistencia a emitir una tarjeta asociada con el *Bank of America*, aunque se tratara de una asociación solamente nominal. Por esta razón, en 1977 *BankAmericard* se convirtió en la tarjeta Visa, reteniendo sus bandas azul, blanca y dorada. NBI, por su parte, cambió su nombre a Visa U.S.A. e IBANCO se convirtió en Visa International. El cambio de nombre más grande e importante de la historia comercial: el de *BANK AMERICARD* a *VISA*. También la

tarjeta *MASTER CHARGE* cambia de nombre a *MASTERCARD*, convirtiéndose juntamente con *VISA*, en las más populares en el mundo.

1978 Fue emitida en España la primera tarjeta Visa. Desde entonces su número ha crecido hasta sobrepasar en la actualidad los 40 millones (a diciembre de 2005). Con esta cifra, España se sitúa como el segundo país con mayor número de tarjetas Visa de todo el continente europeo tras el Reino Unido (90 millones) y por delante de Turquía y Francia (35 y 28 millones respectivamente).

1979 La *MasterCharge*, pasó a denominarse *Master Card* y desapareció de las tarjetas la "i" que simbolizaba la federación *Interbank*.

1981 *MasterCard* presenta el primer programa de tarjeta dorada en el sector pagos.

1983 *MasterCard* la primera en usar el holograma de láser como dispositivo antifraude

1989 La *Bank Americard* y la *MasterCard*, así como otras tarjetas de ámbito más reducido, introducen el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de admisión de las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutaban de la licencia, sistema que se generalizará finalmente como medio de expansión mundial de las grandes marcas de tarjetas.

2000 Al 31 de diciembre de éste año en los EEUU de las tarjetas que circulan, el 72% constituyen tarjetas de crédito y el 28% tarjetas de débito.

Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito. Sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas de pago pertenecen a una industria relativamente reciente.

La tarjeta de crédito último eslabón de la cadena que comenzó con el trueque de metales preciosos, dinero, billetes, cheques, letras, transferencias, órdenes bancarias, etc., se ha convertido, en los países desarrollados en los últimos tiempos, en el medio habitual de pago tanto nacional como a nivel internacional.

Respecto al origen de la tarjeta de crédito. Hay quienes sostienen que se remonta a principios del siglo XX y que surgió en Europa occidental especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania, aunque con una aplicación muy reducida, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU). Precisamente un sector de la doctrina sostiene que fue en éste país donde nació este instituto y alcanzó su real auge en la década del sesenta.

El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y de la contratación en masa, asimismo, como medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo, y a simplificar las actividades de los consumidores.

Surge como un instrumento cuya presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entrega inmediata de dinero en efectivo. Realiza así, en sentido económico, una función similar a la que efectuó desde hace siglos la carta orden de crédito, para la entrega de dinero o de determinados bienes al designado en la misma.

El desarrollo de las tarjetas de crédito en Estados Unidos arranca antes de la Segunda Guerra Mundial, cuando muchos almacenes (*Sears, Macy's, Goldwater's*) desarrollaron este servicio como una forma de facilitarle las compras a su clientela sin el uso de efectivo.

Después de la Segunda Guerra Mundial, las tarjetas de crédito se expandieron en todo Estados Unidos con *Diners Club*, *American Express* y *CarteBlanche* principalmente para usarse en restaurantes en el país y en el exterior. El alto costo de operación de estos programas de tarjetas de crédito hizo que se expidieran solo para personas y empresas seleccionadas que podían permitirse compras costosas.

Ante el éxito de *Diners Club*, *American Express* y *CarteBlanche*, los banqueros estadounidenses intentaron por segunda vez incursionar en el negocio de las tarjetas de crédito, ya que en la primera (en los años cincuenta) habían fracasado sobre todo por el elevado costo de su operación. Esta vez, dado el avance de la tecnología en la computación, los programas fueron un éxito con *Bank Americard* (iniciativa original de *Bank of America* pero ahora de una organización independiente llamada VISA) y *Mastercard* (*InterbankCardAssociation*). El número de tarjetas de crédito bancarias de Estados Unidos es de cerca de 200 millones. Los usuarios se han beneficiado debido que al hacer pagos por compras, las tarjetas de crédito se aceptan más que los cheques (particularmente en el extranjero), y permiten a los consumidores obtener préstamos con mayor facilidad.

El empleo de las tarjetas de crédito en México surgió por la generalización de las mejoras en la tecnología de la computación a finales de los años setenta. Con ello bajaron los costos de provisión de servicios de las tarjetas de crédito y se hizo más probable que los programas de tarjetas de crédito fueran redituables. Asimismo su establecimiento fue resultado de la influencia de los mercados financieros internacionales en donde se practicaba desde mucho tiempo atrás.

Con la apertura financiera de México y la vigencia del Tratado de libre Comercio habrá de identificarse la competencia entre las instituciones bancarias, por lo que éstas deben prepararse con mejor tecnología y administración, y preocuparse por incursionar en los sectores emergentes en la economía nacional, sobre todo aquellos que logren empleos estables y bien remunerados para reducir los riesgos

a las instituciones y al mismo tiempo permita su desarrollo. Un ejemplo de ello es la asociación de *American Express* y Bancomer para el manejo de la tarjeta *American Express Gold Card*, que se lanzó en marzo de 1992.<sup>4</sup>

Dejando atrás un poco de historia, analizaremos de una manera más amplia a las tarjetas de crédito.

### **2.3 ¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?**

“Es un instrumento financiero a través del cual una institución, como emisor de la tarjeta, concede a su cliente mediante la suscripción de un contrato de adhesión, 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 también la forma en que éste deberá retribuir o pagar a dicha institución sus adeudos.”<sup>5</sup>

Otra definición puede ser la siguiente:

“Tarjeta plástica que funge como medio de disposición de una línea de crédito revolvente, con ella se puede realizar compras y disposiciones en los establecimientos que estén afiliados, o bien, realizar retiros en los cajeros automáticos.”<sup>6</sup>

Es un producto que actualmente es considerado como “dinero plástico”, y es un plástico que es emitido por una institución, esta puede ser: financiera bancaria financiera no bancaria (sofomes), o no financiera (tiendas comerciales o departamentales).

---

<sup>4</sup>Ramírez Solano Ernesto, *Moneda banca y mercados financieros*, México, Prentice Hall, 2001, pág. 189

<sup>5</sup> CONDUSEF, ¿Qué es una tarjeta de crédito?, Calculadora de tarjeta de crédito, <http://portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/contenido.php?contenido=15> (rubro publicaciones electrónicas).

<sup>6</sup>Condusef, “ABC de Educación Financiera” ,México, 2008, pág. 53

También se ha convertido en un elemento casi indispensable para el manejo de las finanzas personales, ya que evita llevar consigo dinero en efectivo, además que agiliza cualquier tipo de transacción.

Las tarjetas de crédito siempre se expedirán a nombre de una persona física, serán intransferibles y deberán contar con lo siguiente. Mención de ser tarjeta de crédito y de que su uso es exclusivo para territorio nacional, o bien tanto en territorio nacional como en el extranjero, denominación social de la emisora, número de la tarjeta de crédito, nombre del tarjetahabiente y espacio para su firma autógrafa, mención de ser intransferible y fecha de vencimiento. También cuenta con un Número de Identificación Personal (NIP), que proporciona la institución emisora, al titular de la tarjeta de manera confidencial, y que puede ser cambiado a preferencia del mismo, con el que puede utilizar los cajeros automáticos para realizar consultas de saldo o disponer de dinero en efectivo.<sup>7</sup>

Estos elementos se ilustran mejor en la siguiente imagen, de un simulador de tarjeta de crédito:

---

<sup>7</sup>Idem



## 2.4 REQUISITOS PARA SER SUJETOS DE CREDITO

Según el Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A. C. (IMEF), existen requisitos que deben cumplir la persona o empresa que quiera adquirir un crédito, los cuales se enlistan a continuación:

- “Debe tratarse de una persona física o moral establecida permanentemente en plaza, con cierto arraigo en su actividad ya que en términos generales, el crédito sirve para impulsar un negocio no para iniciarlo; salvo aquellas empresas que son nuevas en cuanto a su constitución, pero que están soportadas con la experiencia, en el giro de los socios principales.
- Que tenga capacidad legal para contratarse y asumir obligaciones
- Que el solicitante sea solvente moral y económicamente
- Que tenga capacidad de pago

Este último punto es importante que el solicitante del crédito lo tome en cuenta ya que la capacidad de pago está en función del tipo y monto del crédito, y que debe ser el que realmente necesite, no el que consiga más rápido o fácilmente. Esta capacidad de pago está en relación con la generación de recursos que deben ser suficientes para cubrir los costos y gastos más los intereses generados por el servicio del financiamiento.”<sup>8</sup>

Para saber cuál es tu capacidad de pago real debes hacer la siguiente operación:

INGRESOS

(Sueldos, salarios, bonos, incentivos, etc.)



MENOS

(-)

GASTOS Y AHORRO

(Agua, luz, despensa, teléfono, etc.)



Dinero disponible para el pago de

El resultado de esta operación es el dinero que puedes destinar para el pago de tus deudas, las cuales incluyen tus tarjetas de crédito. Es de suma importancia considerar esto antes de endeudarte. Si elaboras un presupuesto con esta

---

<sup>8</sup>Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., "Fuentes de Financiamiento", Manual de Consulta, México, Nacional Financiera, S.N.C., 1992, Tomo 3, Págs.114.

operación, por sencilla que parezca te ayudará a no comprometer tus gastos y ahorros, así como también te permitirá tener una economía saludable.<sup>9</sup>

## 2.5 ANÁLISIS DEL CRÉDITO

Las políticas de crédito son los lineamientos que establece cada institución financiera para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto se le debe conceder.

Por otra parte, se encuentran las normas de crédito que son los criterios básicos para la concesión del crédito a un cliente, éstas cubren aspectos tales como; reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago promedio y ciertos índices financieros, que proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones e crédito.<sup>10</sup>

Además de establecer las normas de crédito también se estima la cantidad máxima de crédito que puede otorgársele a un cliente, esto es la línea de crédito.

“Una línea de crédito es un acuerdo celebrado entre un banco y un prestatario en donde se indica el monto máximo del crédito que la institución financiera está dispuesta a extenderle al prestatario.

Línea de crédito revolvente (garantizada), línea de crédito formal y comprometida, otorgada por un banco o por alguna otra institución de crédito.”<sup>11</sup>

Independientemente de si el departamento de crédito evalúe la solvencia del cliente que desea obtener un crédito, con el fin de otorgarle una línea de crédito,

---

<sup>9</sup>CONDUSEF, “Conoce tu tarjeta de crédito y sácale provecho”, *Tutorial de tarjeta de crédito*, <http://www.condusef.gob.mx/tutoriales/tarjeta-credito/index.html>

<sup>10</sup> Lawrence J. Gitman, “Fundamentos de administración financiera”, México, Harla, 1986, tercera edición, pág. 294

<sup>11</sup>Besley, Scott. , Brigham, Eugene F., “Fundamentos de Administración Financiera”, México, Mc Graw Hill, Doceava Edición, 2004, pág. 690

los procedimientos básicos son los mismos. Algunas instituciones únicamente pueden diferenciar en la profundidad del análisis.

“Los dos pasos elementales en el proceso de investigación crediticia son:

- ① Obtener la información de crédito
- ② Analizar dicha información para decidir si se otorga o no el crédito”<sup>12</sup>

Para la obtención de información de crédito el departamento de crédito inicia el proceso evaluativo requiriéndole al cliente que llene varias solicitudes que precisan informes y referencias financieras y crediticias. Esto analizándolo con otras fuentes como las instituciones de información crediticia (Buró de crédito y Círculo de crédito). En Buró de crédito; se analiza si ya se le ha extendido antes un crédito, el comportamiento de pago y el número de créditos con los que ya cuenta, es decir, se tiene una referencia histórica de todos los créditos que ha tenido una persona.

Las instituciones que otorgan créditos reportan y actualizan de forma mensual la información que corresponde a sus clientes sobre la forma en que realiza los pagos, así como si están al corriente o presenta algún atraso. Existe una escala que representa la periodicidad del atraso, marcando calificaciones que van del 01 al 96.

---

<sup>12</sup> Ibídem, pág. 299.

TABLA 1

Calificación	Atraso de...
01	Al corriente
02	1 a 29 días
03	30 a 59 días
04	60 a 89 días
05	90 a 119 días
06	120 a 149 días
07	150 a 12 meses
96	mayor a 12 meses

La calificación se realiza a cada crédito que tenga, por lo que puede tener uno al corriente, uno más o menos y otro vencido. Y esto sirve de referencia a la institución para observar el comportamiento de los pagos.<sup>13</sup>

Dentro de este análisis, también es importante conocer los tipos de crédito que existen:

Contrato de apertura de crédito simples.

Existe cuando las partes convienen en que el acreditado puede hacer uso del crédito en una o varias partidas, pero agotado el monto del crédito o vencido el plazo, no puede volver a disponer de dichos recursos, aunque ya estén pagados.

Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente o revolving.

Este implica que el acreditado puede disponer del crédito en varias partidas y tiene derecho a hacer remesas en reembolso parcial o total del saldo dispuesto, quedando facultado a volver a disponer del saldo que obre a su favor; tal es el caso de los créditos que se disponen mediante el uso de una tarjeta de crédito.

---

<sup>13</sup> Guillen Ortega Gabriela, "Tu historia cuenta", *Proteja su dinero*, México, año 11, núm. 124, julio 2010, págs. 22-27.

Contrato de crédito de habilitación o avío.

Es aquel contrato mediante el cual, el acreditado queda obligado a invertir el importe del crédito precisamente en la adquisición de materia primas, materiales, en el pago de sueldos y salarios y gastos directos de explotación indispensables para los fines de su empresa. El crédito queda garantizado con los mismos materiales y materias primas adquiridas y con los frutos, productos o artefactos que se obtengan del crédito.

Contrato de crédito refaccionario

Es en el que el acreditado queda obligado a invertir el importe del crédito en la adquisición de apero, instrumentos, útiles de labranza, abonos, ganado o animales de cría; en la realización de plantaciones o cultivos cíclicos o permanentes; en la apertura de tierras para el cultivo; compra o instalación de maquinaria; y en la construcción o realización de obras materiales necesarias para el fomento de la empresa del acreditado. Este crédito queda garantizado con las fincas, construcciones, edificios y maquinarias, pendientes o ya obtenidos, de la empresa a cuyo fomento haya sido destinado el préstamo.

Créditos documentarios.

Son aquellos por los que el banco emisor, obrando por solicitud y de conformidad con las instrucciones de un cliente ordenante por su propio nombre: se obliga a pagar a un tercero beneficiario a su orden o aceptar y pagar letras de cambio libradas por el beneficiario, autoriza a otro banco para que efectúe el pago o acepte y pague, o negocie contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y las condiciones del crédito.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>CONDUSEF, "ABC de Educación Financiera", México, 2008, pág. 19

Considerando lo anterior, podemos ver que el acceso al crédito puede ser una poderosa herramienta para la creación de un patrimonio personal o familiar cuando se utiliza con planeación y responsabilidad. De otra manera, puede convertirse en el principal obstáculo para mejorar la calidad de vida de las personas.

Y es que comprar bienes raíces (vivienda) y de consumo duradero (auto, computadora, electrodomésticos y aparatos eléctricos, entre otros) requieren contar con la capacidad de generar los ingresos y el ahorro suficiente que faciliten el cumplimiento de meta patrimoniales en el corto, mediano y largo plazo.

Sin embargo, para un alto porcentaje de mexicanos, forjar un patrimonio implica tener que esperar varios años por la escasa cultura del ahorro que predomina menos del 20 % ahorra y un porcentaje aún más bajo sabe invertir su dinero lo que implica una lenta capitalización y baja capacidad de los hogares para crear riqueza.

Para complementar el ahorro personal está el esfuerzo de ahorro de terceros, del que podemos disponer a través de la contratación de créditos con instituciones financieras: bancos, sofoles, y sofomes, entre otros.

En México, el acceso al crédito por parte de las familias es limitado y se concentra significativamente en el uso de la tarjeta de crédito. No obstante, cuando se le utiliza para financiar la compra de bienes de consumo duradero, y no se paga el monto total en la fecha límite de pago, se asume un costo financiero muy alto porque la tasa de interés y las comisiones que aplican a los usuarios son de las más altas del mercado, aunque es el financiamiento más fácil de obtener.

El camino óptimo para lograr metas patrimoniales es siguiendo un plan financiero personal sustentado en nuestra capacidad para ahorrar; sin embargo no hay que desdeñar la contribución que puede ejercer el crédito para mejorar nuestra calidad

de vida en un plazo menor que podríamos lograrlo limitándonos a utilizar nuestros propios recursos.

Esto es lo que sucede en muchos hogares mexicanos: porque no quieren deberle a nadie, se pierden la oportunidad de acelerar la creación de la riqueza.

Adquirir deudas no es malo, siempre y cuando estemos conscientes de cuánto, qué tipo de deudas y bajo qué condiciones hay que adquirirlas. Las finanzas familiares son como las de una empresa, y se disponen de una o más formas de deuda (apalancamiento), con lo que logran la óptima utilización de sus propios recursos.

Una recomendación es no destinar más del 30% de tus ingresos al pago de deudas (considerando el ingreso mensual después de impuestos). Si estás en el límite, lo recomendable es esperar a pagar las que ya tienes para contratar otras. El riesgo de exceder el porcentaje es, justamente, eliminar la capacidad de creación de patrimonio, incumplir con el pago de deudas y manchar nuestro historial crediticio con registros negativos en el buró de crédito”.<sup>15</sup>

## **2.6 CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

Las características de este tipo de crédito son:

- Es un medio de pago, con un financiamiento automático que a cierto plazo no tiene costo (aproximadamente cincuenta días)

Para lograr el financiamiento de 50 días sin ningún costo debes hacer lo siguiente: organizarte y considerar la fecha de corte y la fecha de pago (éstas vienen especificadas en tu estado de cuenta y siempre es el mismo día de cada mes).

---

<sup>15</sup> Flores Matiana, “Crédito, tu aliado patrimonial”, *Proteja su dinero*, México, año 11. núm.123 Edición Junio 2010, pág. 32.

La fecha de corte es el día que el Banco establece como el fin de un periodo de registro de compras que realizaste y el inicio de otro. Y la fecha de pago es fecha límite que tienes para pagar tus consumos del periodo sin que te cobren intereses.

Ahora bien, a partir de tu fecha de corte hasta la siguiente del mes próximo tienes hasta 30 días para pagar, más los días adicionales hasta tu fecha de pago. Esto es si utilizas tu tarjeta los primeros días después de tu fecha de corte y liquidas el total de tus consumos en la fecha de pago, puedes obtener financiamiento hasta por 50 días sin pagar intereses, como se muestra en la siguiente ilustración:<sup>16</sup>



- Se trata de un crédito quirografario (esto quiere decir que el crédito se otorga sin garantías, aunque cabe mencionar que el cliente debe demostrar que tiene la solvencia económica para solventar los pagos correspondientes).
- El acreditado puede ser una persona física o moral y se le otorga la tarjeta para que pueda hacer uso del crédito según lo necesite

<sup>16</sup>Condusef, "Conoce tu tarjeta de crédito y sácale provecho", *Tutorial de tarjeta de crédito*, <http://www.condusef.gob.mx/tutoriales/tarjeta-credito/index.html>

- Cada vez que realiza sus compras, el acreditado se obliga a reembolsar la cantidad estipulada en el Boucher, más los intereses pactados en el contrato de crédito en cuenta corriente
- Cuando los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente se establecen con personas morales, las tarjetas respectivas se expiden a nombre de las personas físicas que éstas designen.<sup>17</sup>

## **2.7 FUNCIONES DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

Dentro de la economía de un país, la tarjeta de crédito, juega un papel importante ya que encarga de hacerla más dinámica, cumpliendo funciones como:

**Crédito:** habilita al usuario, directa o indirectamente, con un crédito limitado o ilimitado para adquirir bienes o servicios en todos los establecimientos adheridos al sistema (aquellos que cuenta con un terminal punto de venta).

**Pago.** Cumple para el usuario la función instrumento de pago y le evita el traslado de efectivo.

**Garantía:** los comerciantes o empresas se evitan el costo de mantener un departamento de crédito y absorber el riesgo de falta de pago de sus clientes.

**Desarrollo comercial:** permite a los comerciantes y empresarios incrementar el número de consumidores.<sup>18</sup>

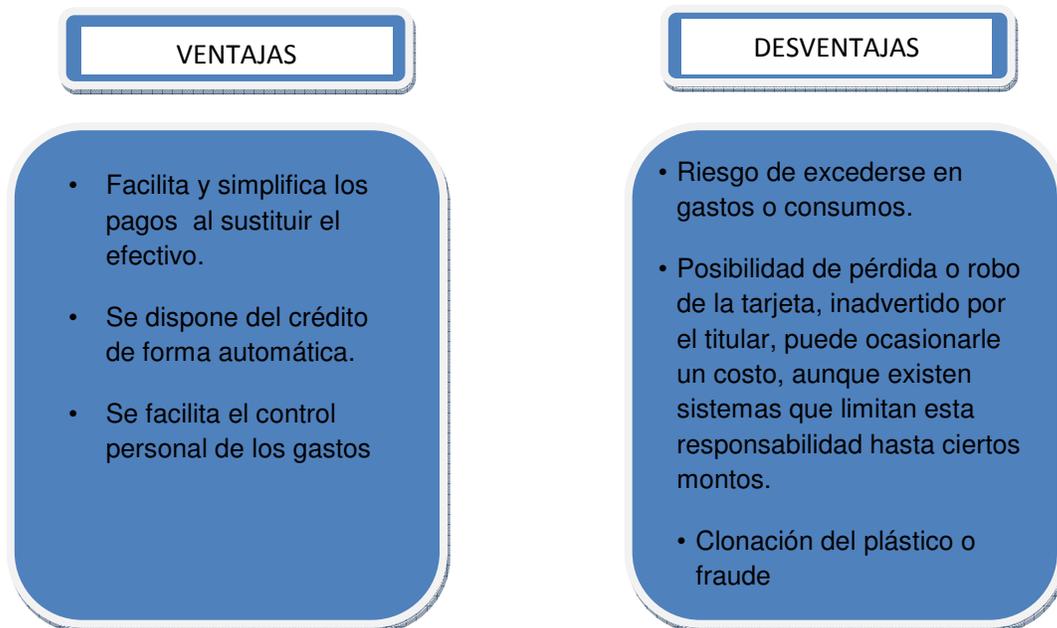
## **2.8 LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**

A pesar de sus múltiples ventajas, las tarjetas de crédito también implican algunas desventajas. El siguiente esquema te describe cuáles son:

---

<sup>17</sup>CONDUSEF, "Diplomado de Cultura Financiera", 2009.

<sup>18</sup>Idem



Después de haber analizado las ventajas y las desventajas, se puede considerar que para poder aprovechar de manera más adecuada las ventajas de tu tarjeta de crédito, es necesario que también conozcas tus derechos como tarjetahabiente, tales como:

1. Antes de firmar el contrato, léelo e infórmate sobre los montos vigentes de las comisiones y el Costo Anual Total (CAT).
2. Compara entre las diferentes tarjetas que existen en el mercado
3. Las instituciones deberán contar en sus sucursales con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones en carteles, listas y folletos, así como en su página de internet.
4. Puedes cancelar la tarjeta en cualquier tiempo, siempre y cuando liquides el total de tus adeudos, y para ello deberás acudir a la sucursal e indicar que deseas cancelar la tarjeta para que te proporcionen el saldo y estés en posibilidad de pagarlo ahí mismo.
5. Si no deseas recibir información para fines mercadotécnicos, puedes inscribirte en el Registro Público de Usuarios (REUS) en <http://portalif.condusef.gob.mx/REUS/home.html>.

6. En caso de que la institución vaya a incrementarte el Límite de Crédito, deberá darte aviso con anticipación y otorgar tu consentimiento.
7. Recuerda que tienes un plazo de 90 días para presentar alguna reclamación en tu Banco.
8. El Banco te informará a través de tu estado de cuenta la tasa de interés ordinaria, expresada en términos anuales, así como el CAT que aplica, dependiendo de tu comportamiento de pago.
9. Recuerdas que cuentas con un seguro de fallecimiento que cubre el saldo insoluto de la cuenta, al momento del fallecimiento del titular o bien condonar el saldo ante tal evento.

Es necesario entender la operatividad de las tarjetas de crédito, básicamente es la siguiente: La institución acreditante (la que otorga el crédito) se obliga a pagar, por cuenta del acreditado (tarjetahabiente), los bienes o servicios comprados con la tarjeta ante los proveedores. También, pone a disposición del tarjetahabiente dinero en efectivo en las oficinas de la propia institución, en las de sus corresponsales bancarios o a través de cajeros automáticos. El tarjetahabiente tiene el derecho de conocer y conservar el contrato de apertura del crédito. El contrato debe especificar la forma de calcular el importe de los pagos mínimos mensuales por pagar, en función del saldo a cargo del tarjetahabiente. Las instituciones se reservan la facultad de modificar las comisiones y los intereses pactados, pero tienen la obligación de enviar mensualmente a sus acreditados un estado de cuenta indicando las cantidades cargadas y abonadas durante ese periodo. Los estados de cuenta son expedidos dentro de los cinco días siguientes al corte de la cuenta.<sup>19</sup>

Tener una tarjeta de crédito te cuesta; para saber que tanto puede ser el costo es necesario que observes el CAT (Costo Anual Total). El CAT es un indicador

---

<sup>19</sup> "Diplomado de Cultura financiera", CONDUSEF, 2009.

que expresa en un porcentaje el costo total anual que se paga con cualquier tipo de crédito e incluye la tasa de interés, seguros, comisiones, gastos de apertura etc., que deba pagar el cliente al momento de contratarlo y durante su vigencia. Éste permite comparar una opción de crédito con otra, a mayor CAT mayor costo.<sup>20</sup>

## 2.9 USOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

- Financiamiento a corto plazo: te permite comprar artículos y servicios y liquidarlos en su totalidad en tu fecha de pago.
- Compras a meses sin intereses: puedes comprar productos y servicios que pagues en plazos, al mismo precio que de contados, generalmente son 6, 9, y 12 meses (procura que éstos sean bienes duraderos).
- Compras a plazos pagando intereses (pagos diferidos): compras artículos que pagues en plazos de 6, 12 ó 18 meses que ya incluyen los intereses.
- Retiro de efectivo: disposición de efectivo en cajeros automáticos o directamente en el Banco, pagando las respectivas comisiones.
- Compras vía internet o por teléfono: puedes realizar compras con cargo a tu TC proporcionando tu número de Tarjeta.
- Realizar reservaciones: puedes realizar reservaciones en hoteles y restaurantes
- Domiciliación de pagos: solicitar que tus servicios de teléfono, servicio de cable, entre otros sean cargados a tu TC.

## 2.10 LA BANCA EN MÉXICO

Después de haber hecho un estudio sobre las tarjetas de crédito, ahora analizaremos las instituciones financieras que las emiten. En este apartado

---

<sup>20</sup>[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

analizaremos la importancia de estas instituciones en la economía del país, cómo es la estructura de la industria bancaria, cómo los regula el Gobierno y la situación actual de la banca en México.

“El sistema monetario de México, como se conoce ahora, abarca cuatro elementos de emisión: (1) el gobierno federal representado por la Casa de Moneda, (2) el Banco de México representando el banco central, (3) la Banca Múltiple consistente en 56 bancos y (4) la banca de desarrollo formada por 5 instituciones nacionales de crédito. La oferta monetaria se origina en estos cuatro tipos de instituciones.”<sup>21</sup>

Los bancos son instituciones financieras que aceptan depósitos y efectúan préstamos. En el concepto de Bancos se incluyen instituciones como los bancos múltiples, los bancos de desarrollo, las sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles), las empresas de factoraje y las uniones de crédito.

La importancia de los bancos en la economía destaca porque; proveen un canal para vincular a quienes desean ahorrar con aquellos que quieren invertir, desempeñan un importante papel en la determinación de la cantidad de dinero en la economía y han sido fuente de rápida innovación financiera que continuamente expande las vías por las que el público puede invertir sus ahorros.

“La intermediación financiera es una actividad importante en la economía porque permite que los recursos se canalicen de aquellos que de otra manera no los pondrían en un uso más productivo, hacia aquellos que sí lo harían. De esta manera, los intermediarios pueden ayudar a promover una economía más eficiente y más dinámica.”<sup>22</sup>

Los bancos son los más grandes intermediarios de la economía, por ser con los que la persona promedio entra en contacto con más frecuencia, tanto cuando necesitan algún préstamo como para cuando destinan alguna parte de sus recursos para el ahorro.

---

<sup>21</sup> Ramírez Solano Ernesto, *Moneda banca y mercados financieros*, México, Prentice Hall, 2001, pág. 26

<sup>22</sup> *Ibidem*, pág.9

En este apartado solo analizaremos dos tipos de intermediarios en específico, las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado (sofoles), que son las que emiten tarjetas de crédito.

El Banco de México publica bimestralmente indicadores básicos del mercado de tarjetas de crédito en México a partir de la información proporcionada por los intermediarios financieros que ofrecen este producto.

El siguiente cuadro presenta información básica del sistema (de acuerdo al reporte de febrero de 2010).

**TABLA 2**

ESTADÍSTICAS BÁSICAS	CLIENTES NO TOTALEROS	CLIENTES TOTALEROS
Número de tarjetas	8, 184,529	11,861,967
Saldo de crédito otorga (millones de pesos)	138,620	159,984
Tasa efectiva promedio ponderada	31.7%	27.50%
Tasa efectiva mediana	32.5%	28.0%

Los clientes “totaleros” son los que utilizan las tarjetas solamente como medio de pago, ya que cubren cada mes la totalidad de sus adeudos; estos tarjetahabientes reciben crédito durante un periodo relativamente corto y generan ingresos a los bancos por comisiones pero no por intereses.

Los clientes “no totaleros” además de emplear la tarjeta como medio de pago, hacen uso de la facilidad del crédito. Estos clientes realizan pagos parciales de sus adeudos que permiten que su crédito quede disponible nuevamente (revuelva). Los clientes “no totaleros” generan ingresos a los emisores de tarjeta tanto por intereses como por comisiones.

La cartera total que incluye a los clientes totaleros y los clientes no totaleros por cada banco que emite tarjetas de crédito en México, es de 20, 046,496 millones de tarjetas, que se encuentran en circulación (a febrero de 2010).<sup>23</sup>

Dentro de las instituciones de Banca múltiple existen tres categorías, Banxico las clasifica según su tamaño, de la siguiente manera:

Los bancos grandes: BBVA BANCOMER, Banco Mercantil del Norte, Banco Nacional de México, Banco Santander, HSBC y Scotiabank Inverlat.

Cabe mencionar que durante 2008, Banco Inbursa superó en tamaño de activos a Scotiabank e ING Bank alcanzó una dimensión similar, por lo que ambas entidades podrían formar parte de este grupo.

Los bancos medianos son: Banca Afirme, Banca Mifel, Banco del Bajío, Banco Inbursa, Banco Interacciones, Banco Invex, Banco Regional de Monterrey, Banco Ve por Más, Bansi, Ixe Banco, Banco Compartamos, Banco Monex, Banco Autofin, Banco Amigo, Banco Regional, Banco Multiva y Consultoría Internacional Banco.

Los bancos asociados a cadenas comerciales son: Banco Azteca, Banco del Ahorro Famsa, Banco Fácil, Bancoppel y Banco Wal-Mart Adelante.

Las filiales pequeñas de bancos del exterior son: *Royal Bank of Scotland, American Express Bank, Banco Credit Suisse, Banco J.P. Morgan, Bank of America, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Deutsche Bank, ING Bank, Barclays Bank, Prudential Bank, UBS Bank, New York Mellon y Volkswagen Bank*. En diciembre de 2008 se autorizó la escisión de *GE Money Bank*, quedando a partir de abril de 2009 el

---

<sup>23</sup> Banco de México, *Indicadores básicos de tarjetas de crédito*, México, 2010, pág. 11

patrimonio del banco en GE Sofom, E.N.R. En el presente Reporte se incluyen las cifras de GE Money hasta marzo de 2009.<sup>24</sup>

La tabla 3 muestra como estos bancos tienen repartido el mercado (Cartera Total), Índice de Cobertura (ICOR), así como la Cartera Vencida, en millones de pesos y porcentaje; según información más reciente (informe bimestral) de la CNBV:

---

<sup>24</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores  
<http://www.cnbv.gob.mx/bancos/paginas/informacionestadistica.aspx>

TABLA 3

	Cartera Total				IMOR <sup>2</sup>		ICOR <sup>3</sup>		EPRC <sup>4</sup> /carte ra total	
	sep-10		ago.-10		sep-10	ago-10	sep-10	ago-10	sep-10	ago-10
	mdp	%	mdp	%	%	%	%	%	%	%
SISTEMA	2,060,936.9	100	2,042,526.3	100	2.49	2.61	196.4	186.88	4.88	4.88
BBVA BANCOMER	554,258.3	26.9	545,007.5	26.68	2.96	3.14	147.82	140.3	4.38	4.41
BANAMEX	337,500.9	16.4	343,152.3	16.8	1.67	1.60	236.83	240.14	3.96	3.84
BANORTE	237,799.0	11.5	232,221.7	11.37	1.95	2.02	152.39	140.82	2.97	2.84
SANTANDER	219,743.3	10.7	210,747.9	10.32	1.43	1.52	338.92	335.75	4.85	5.11
INBURSA	173,037.9	8.40	176,179.7	8.63	1.72	1.98	615.6	515.8	515.8	10.21
HSBC	163,456.9	7.93	159,089.7	7.79	3.55	3.80	175.21	166.2	6.23	6.32
SCOTIABANK	102,951.4	5.00	103,091.0	5.05	3.87	3.95	101.98	99.86	3.94	3.94
BANCO DEL BAJIO	61,178.7	2.97	61,138.2	2.99	2.74	2.94	100.06	86.54	2.74	2.54
INTERACCIONES	41,380.3	2.01	42,094.3	2.06	1.00	1.13	266.72	241.22	2.67	2.72
IXE	28,729.4	1.39	28,195.8	1.38	1.10	1.16	244.35	232.37	2.68	2.70
BANCO AZTECA	22,674.2	1.10	22,836.9	1.12	5.31	6.03	139.18	133.81	7.39	8.06
BANREGIO	18,649.1	0.90	18,604.9	0.91	2.61	2.61	196.33	196.33	5.12	5.09
BANCA MIFEL	15,768.7	0.77	15,742.3	0.77	2.61	2.76	114.34	99.01	2.98	2.74
BANCO AHORRO FAMSA	9,709.5	0.47	9,763.4	0.48	11.51	12.58	135.03	132.23	15.55	16.63
AFIRME	9,763.4	0.46	9,778.2	0.48	5.54	5.21	94.86	93.95	5.25	4.90
COMPARTAMOS	8,784.5	0.43	8,979.0	0.44	1.97	1.93	152.28	149.91	3.00	2.89
VE POR MÁS	8,597.1	0.42	8,302.6	0.41	2.44	2.40	105.19	109.02	2.57	2.62
AMERICAN EXPRESS	8,208.1	0.40	8,328.4	0.41	8.04	8.14	173.92	169.31	13.99	13.79
INVEX	7,961.8	0.39	7,951.8	0.39	3.03	2.74	233.25	261.88	7.07	7.17
MULTIVA	6,483.8	0.31	6,778.5	0.33	3.40	5.79	75.23	97.67	2.56	5.65
BANSÍ	6,221.9	0.30	6,055.9	0.30	3.02	2.83	279.6	300.74	300.7	300.7
ING	4,480.6	0.22	4,613.2	0.23	-	-	-	-	1.53	1.48
BANCOPPEL	3,023.8	0.15	2,744.6	0.13	17.22	18.13	119.97	114.77	20.65	20.81
MONEX	2,376.6	0.12	2,286.8	0.11	3.63	3.26	99.71	104.65	3.62	3.41
VOLKSWAGEN BANK	1,755.2	0.09	1,640.9	0.08	2.81	2.95	173.45	159.85	4.88	4.71
AUTOFIN	1,675.1	0.08	1,574.2	0.08	2.78	2.77	113.28	119.67	3.15	3.31
BANK OF TOKIO MITSUBISHI UFJ	1,547.8	0.08	1,634.8	0.08	-	-	-	-	3.58	2.89
DEUTSCHE BANK	552.6	0.03	549.20	0.03	-	-	-	-	0.53	0.53
BANCO WAL-MART	541.0	0.03	424.4	0.02	1.88	2.58	336.16	302.63	6.32	7.82
BANCO REGIONAL	521.3	0.03	956.4	0.05	0.96	0.52	174.23	743.04	1.67	3.88
CIBANCO	479.6	0.02	498.4	0.02	-	-	-	-	0.56	0.55
BANK OF AMERICA	441.1	0.02	440.8	0.02	-	-	-	-	8.62	9.78
J.P. MORGAN	256.6	0.01	219.1	0.01	-	-	-	-	2.94	2.08
ACTINVER	218.2	0.01	250.5	0.01	-	-	-	-	0.50	0.50
BANCO AMIGO	166.7	0.01	234.1	0.01	7.85	13.44	84.95	68.10	6.67	9.15
BANCO FÁCIL	164.2	0.01	172.5	0.01	15.62	16.45	157.19	68.10	24.56	25.11
THE ROYAL BANK OF SCOTLAND	60.3	0.00	246.0	0.01	-	-	-	-	9.12	2.81

1/ Se incluye la información de la cartera de crédito de las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas (SOFOMES), que administran la mayor parte de la cartera de crédito al consumo de algunos bancos. Debido a esta inclusión habrá diferencias con el saldo registrado en el estado de contabilidad agregado del sistema bancario. En esta información, el saldo de cartera de consumo se eleva por el monto de la cartera registrada por las SOFOMES, mientras que la cartera a entidades financieras se reduce por el monto de las líneas de crédito comerciales que los bancos mantienen abiertas a dichas SOFOMES. Las reservas preventivas también son ajustadas

2/ IMOR = Índice de Morosidad = Cartera Vencida / Cartera Total

3/ ICOR = Índice de Cobertura = EPRC / Cartera Vencida. (Para efectos de presentación se limita a 1,000% el cálculo)

4/ EPRC = Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios (saldo de balance). No se incluye el desglose de EPRC adicionales por tipo de cartera.

## **2.11 BANCOS QUE EMITEN TARJETAS DE CRÉDITO EN MÉXICO**

Los Bancos que emiten tarjetas de crédito, tienen diferentes criterios para el otorgamiento del crédito; los recursos que posea una persona y el empleo son factores importantes, sin embargo, también se toman en cuenta otros factores.

Las riquezas o los recursos acumulados como; bienes raíces, inversiones en acciones, obligaciones, bonos, sueldos y salarios que perciban, solo constituyen un indicador tanto de la capacidad como de la disposición para pagar de la persona que se le concede el crédito.

Los ingresos que se perciben son altamente evaluados, se consideran los gastos relacionados con el hogar, adicionalmente al ingreso que se gane en la familia, se consideran los hábitos de pago en el pasado (referencias marcadas en su historial crediticio) tamaño de la familia y si el asalariado está sujetándose a su ingreso en su forma de vivir.

Se considera también el tipo de trabajo, pues existen ocupaciones algunas más riesgosas que otras. Al evaluar el riesgo se toma en cuenta la antigüedad del trabajo y su permanencia en él. No se considera de un riesgo de crédito apropiado, un trabajador eventual que perciba un elevado sueldo, en contraste con un trabajador que trabaja todo el año, aún con menor ingreso.

Un indicador de estabilidad y permanencia es ser propietario de una casa. Por lo tanto, el solicitante de crédito que paga renta no habrá de tener el mismo nivel de crédito como el propietario de una casa. Se consideran sujetos de crédito con bajo

nivel de riesgo las personas que son propietarias de casas pequeñas o medianas. También se considera la cantidad de tiempo que haya vivido en un solo lugar.

Para determinar la cantidad máxima que puede prestarle a un solicitante de crédito, existen muy pocos criterios, pero los más usados como regla general son los siguientes: que los pagos mensuales sobre deuda fija, no deberán exceder el 40% de su ingreso mensual total; el préstamo máximo sin garantía que un banco podrá otorgarle podrá ascender hasta un mes de salario bruto, o no más de un 15 % de su ingreso anual total.

### LAS TRES C'S DEL CREDITO

Para orientar a los gerentes de crédito en su trabajo, existen tres elementos que son: carácter, capacidad y capital, los cuales sirven para evaluar a todos los solicitantes de crédito.

Carácter; es evaluado por el gerente de crédito conforme a la disposición o decisión del solicitante de pagar su deuda.

Capacidad; la capacidad puede medirse más objetivamente. En las compañías puede ser directamente con sus estados financieros e información con agencias de crédito. Y en las personas físicas, a través de los criterios anteriormente mencionados y su historial crediticio (considerando número de créditos que ya tiene).

Capital; el capital que una compañía tenga son los recursos financieros que posea al momento en que se coloca el pedido hasta el momento en que pague por él. Se deberá contemplar de manera relativa en cuanto al crecimiento de la compañía. Y en las personas, son los bienes que poseen, sueldos y salarios, así como remuneraciones ordinarias.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Stephan Hayes, *Crédito y cobranza; guía práctica*, México, ECASA, 1992, Págs.323

## 2.12 CUADRO COMPARATIVO DE COMISIONES DE TARJETAS DE CREDITO

Cada uno de los Bancos que operan en México ofrece una amplia gama de tarjetas de crédito. La CONDUSEF en su página de internet proporciona un cuadro comparativo de comisiones de las TC, que están disponibles en el mercado (tabla 4), el cual ayuda a tener una imagen más clara entre una tarjeta y otra, para tratar de hacer la selección adecuada; entre la que esté acorde a nuestros ingresos (que se puedan comprobar) y la que menos comisiones cobren.

TABLA 4

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
American Express Bank*	The platinum credit card American express	\$30,000	Sin costo	\$990.00 Titular \$495.00 Adicional				
	Gold cash back de American express	\$15,000	Sin costo	\$750.00 Titular \$375.00 Adicional				
	The gold credit card American express	\$15,000	Sin costo	\$650.00 Titular \$345.00 Adicional				
	American express Aeroméxico	\$15,000	Sin costo	\$750.00 Titular \$400.00 Adicional	Sin costo	No aplica	Sin costo	Sin costo
	American express (verde)	\$15,000	Sin costo	\$459.00 Titular \$230.00 Adicional				
	Blue de American express	\$15,000	Sin costo	\$459.00 Titular \$230.00 Adicional				
	The platinum SKYPLUS credit card American express	\$30,000	Sin costo	\$1,500 Titular \$750.00 Adicional				

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
<b>Banamex *</b>	B-Smart	\$4,000	Sin costo	\$600.00 Titular \$300.00 Adicional	\$130	No aplica	\$200	
	Oro Plus	\$12,000	Sin costo	\$800.00 Titular \$400.00 Adicional	\$130	No aplica	\$200	
	Clásica Internacional	\$4,000	Sin costo	\$500.00 Titular \$250.00 Adicional	\$130	No aplica	\$200	Sin costo
	Afinidad Teletón	\$4,000	Sin costo	Sin costo	\$130	No aplica	\$200	
	La Verde	\$4,000	Sin costo	\$500.00 Titular \$250.00 Adicional	\$130	Sin costo	\$200	
<b>Banca Afirme *</b>	Tarjeta de crédito Oro	\$15,000	Sin costo	\$450.00 Titular \$250.00 Adicional	\$250	Sin costo	\$200	Sin costo
	Clásica MasterCard	\$4,000.00	Sin costo	\$350.00 Titular \$125.00 Adicional	\$200	Sin costo	\$200	Sin costo
<b>Banca Fiel*</b>	Visa Oro Internacional	\$10,000	Sin costo	\$500.00 Titular \$280.00 Adicional	\$350	No aplica	\$250	No aplica
<b>Banco del Bajío*</b>	Visa Clásica Internacional	\$7,000	Sin costo	\$350.00 Titular \$175.00 Adicional	\$100	Sin costo	\$300	Sin costo

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
<b>Banco Inbursa *</b>	Tarjeta de crédito Efe	\$5,000	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica	Sin costo	No aplica
	Tarjeta de Crédito Oro Inbursa	Contar con una TDC bancaria o comercial con un límite igual o mayor a \$15,001	No aplica	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica
	Tarjeta de Crédito Inbursa Telcel	\$ 5,000 y contar con un plan tarifario telcel	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica
	Tarjeta de Crédito enlace médico	\$10,000	Sin costo	Titular 1er. Año gratis, subsecuentes \$200.00, Adicionales sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica
	Tarjeta de Crédito Volaris Inbursa	\$5,000	No aplica	Titular 1er. Año gratis, a partir del 2do. Año \$250.00, Adicional: no aplica	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica
	Tarjeta de Crédito Gas Natural Inbursa	\$5,000	No aplica	Titular 1er. Año gratis, subsecuentes \$200.00, Adicionales sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica
	Visa Platinum	\$50,000	No aplica	Titular 1er. Año gratis, subsecuentes \$750.00, Adicionales sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	No aplica

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
Banco InveX	Spira Clásica	\$5,000	Sin costo	\$600.00 Titular Sin costo Adicional	Sin costo	No aplica	\$199	
	Nueva Spira Clásico	\$10,000	Sin costo	\$600.00 Titular Sin costo Adicional	Sin costo	No aplica	\$199	Sin costo
	Spira Platino	\$30,000	Sin costo	\$1,800 Titular Sin costo Adicional	\$199	No aplica	\$199	
Banco Fácil*	BF Clásica Visa	No se requieren	No aplica	\$280.00 Titular \$140.00 Adicional	\$100	No aplica	\$270	No aplica
Bancoppel*	Bancoppel Visa	No se requieren	Sin costo	No aplica Titular Sin costo Adicional	\$50	Sin costo	\$50.00 en sucursal \$200 en comercio o cajero nacional o internacional	No aplica
Banorte*	Clásica Internacional	\$3,000	Sin costo	\$395.00 Titular \$200.00 Adicional	\$243.50	No aplica	\$100	Sin costo
	Tarjeta Oro	\$7,000	Sin costo	\$550.00 Titular \$300.00 Adicional	\$243.50	No aplica	\$100	Sin costo
Banregio*	Tarjeta de Crédito Banregio Clásica	No se requieren	Sin costo	Sin costo	\$180	Sin costo	\$250	Sin costo
	Azul Bancomer	\$5,000	Sin costo	\$460.00 Titular \$230.00 Adicional	\$135	No aplica	\$200	
BBVA	Oro Bancomer	\$20,000	Sin costo	\$710.00 Titular \$355.00 Adicional	\$135	No aplica	\$200	Sin costo
Bancomer*	Rayados Bancomer	\$5,000	Sin costo	\$470.00 Titular No aplica adicional	\$135	No aplica	\$200	
	UANL Internacional	\$4,000	Sin costo	\$280.00 Titular \$140.00 Adicional	\$100	No aplica	\$200	

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
	Clásica MasterCard	\$6,500	Sin costo	\$ 440.00 Titular \$220.00 adicional	\$120	Sin costo	Sin costo	
HSBC*	Oro Visa y Mastercard	\$12,000	Sin costo	\$630.00 Titular \$325 Adicional	\$150	Sin costo	Sin costo	Sin costo
	Delta Visa	\$12,000	Sin costo	\$800.00 Titular \$400.00 Adicional	\$150	Sin costo	Sin costo	
	IXE Visa Internacional Oro	\$10,000	Sin costo	\$550.00 Titular \$300.00 Adicional	\$120	\$50	\$250	
IXE*	IXE Visa Mastercard	\$7,000	Sin costo	\$400.00 Titular \$200.00 Adicional	\$100	\$50	\$250	Sin costo
	IXE Visa infinito Internacional	Por Invitación \$100,000	Sin costo	\$4,500 Titular	Sin costo	\$50	\$250	
	Mastercard Clásica Internacional	\$7,500	Sin costo	\$440.00 Titular \$220.00 Adicional	\$120	No aplica	\$170	
	Mastercard Oro Internacional	\$7,500	Sin costo	\$650.00 Titular \$325.00 Adicional	\$120	No aplica	\$170	
	Mastercard Platino	Por Invitación \$50,000	Sin costo	\$2,000 Titular \$1,000 Adicional	\$120	No aplica	\$170	
	Santander Light	\$7,500	Sin costo	\$325 titular	\$120	No aplica	\$170	
	Oro Cash	\$7,500	Sin costo	\$760.00 Titular \$380.00 Adicional	\$120	No aplica	\$170	Sin costo
Santander*	Uni Santander-K	\$7,500	Sin costo	Sin costo	\$120	\$55	\$170	
	Santander Black	No se requieren de ingresos mínimos pero si de contar con otra TDC bancaria o comercial con una antigüedad mín. de 12 meses y \$7,500 de límite de crédito	Sin costo	\$690.00 Titular \$345.00 Adicional	\$190	No aplica	\$190	
	Santander Click Mexicana	\$7,500	Sin costo	\$490.00 Titular adicional no aplica	\$120	No aplica	\$170	

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MINIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE LA TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR ACLARACIÓN IMPROCEDENTE	INTENTO DE SOBREGIRO
Scotiabank*	Fiesta Reward clásica	\$7,500	Sin costo	\$550.00 Titular \$275.00 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Fiesta Reward Oro	\$15,000	Sin costo	\$750.00 Titular \$375.00 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Tradicional Clásica	\$7,500	Sin costo	\$395.00 Titular \$197.50 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Tradicional Oro	\$15,000	Sin costo	\$630.00 Titular \$315.00 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Aprobada Visa	No requiere comprobar ingresos, debe realizar un depósito de \$5,000 a \$30,000	Sin costo	\$395.00 Titular \$197.50 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Tasa Básica Clásica	\$7,500	Sin costo	\$395.00 Titular \$197.50 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Tasa Básica Oro	\$15,000	Sin costo	\$630.00 Titular \$315.00 Adicional	\$140	No aplica	Sin costo	Sin costo
	Scotialine	\$15,000	Sin costo	1% sobre el límite de crédito	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo
Platinum	\$100,000	Sin costo	\$2,250.00 Titular \$0 Adicional	\$140	Sin costo	Sin costo	Sin costo	

**NOTA:** Los espacios que aparecen en blanco, es porque no aplica la comisión para ese tipo de tarjetas. Y las tarjetas adicionales que no aparece la comisión por anualidad, es porque no tiene costo.

## **2.13 INSTITUCIONES QUE REGULAN LAS OPERACIONES DE LOS BANCOS**

El primer contacto que tiene un banco con las autoridades financieras es cuando obtiene una autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para organizarse y operar como institución de banca múltiple. Para obtener la autorización del banco debe someterse una solicitud que muestre como espera operar de manera sana, examinando la calidad de dirección del banco, sus ganancias, y el monto de su capital inicial.

Una vez que el banco tiene autorización para operar, se le exige suministrar informes ordinariamente mensuales que describan los activos y pasivos, su estado de pérdidas y ganancias, la estructura de su capital, sus operaciones con divisas y otros aspectos. El banco también está sujeto a inspecciones periódicas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para verificar su apego a la Ley de Instituciones de Crédito principalmente, así como para precisar su situación financiera. Los inspectores llevan a cabo visitas periódicas sin previo aviso, éstos estudian los libros del banco para comprobar su cumplimiento con las normas y regulaciones que se aplican a sus tenencias de activos.

Las instituciones que regulan y vigilan las operaciones de los bancos en México, son: Banco de México (BANXICO) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); aunadas a estas se encuentran la Asociación de Bancos de México A. C. (ABM, quien representa los intereses generales de la banca) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF, organismo público descentralizado, que tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover a la equidad entre éstos). A continuación estudiaremos algunos aspectos relevantes de estas instituciones como; antecedente, misión, visión y principales funciones.

## BANCO DE MEXICO (BANXICO)

El Banco de México, se inauguró en una solemne ceremonia el 1 de septiembre de 1925, los antecedentes de esta Institución se remontan al menos hasta principios del siglo XIX. En fecha tan remota como 1822, la historia registra la presentación de un proyecto para crear una institución con la facultad para emitir billetes que se denominaría "Gran Banco del Imperio Mexicano".

Con la destrucción del sistema bancario porfirista durante la Revolución, la polémica ya no se centra en la conveniencia del monopolio o la libre concurrencia en la emisión de moneda, sino en las características que debería tener el Banco Único de Emisión, cuyo establecimiento se consagró en el Art. 28 de la Carta Magna promulgada en 1917. La disyuntiva consistía en proponer el establecimiento de un banco privado, o un banco bajo control gubernamental. Los Constituyentes reunidos en Querétaro optaron por esta segunda fórmula, aunque la Carta Magna sólo estableció que la emisión de moneda se encargaría en exclusiva a un banco que estaría "bajo el control del Gobierno".

El Banco Central nace en momentos de grandes retos y aspiraciones para la economía del país. A la necesidad de contar con una institución de esa naturaleza la acompañaban otros imperativos: propiciar el surgimiento de un nuevo sistema bancario, hacer renacer el crédito en el país y reconciliar a la población con el uso del papel moneda.

Durante sus primeros seis años de vida, el Banco obtuvo un éxito razonable en cuanto a promover el renacimiento del crédito en el país. Sin embargo, las dificultades que enfrentó en su propósito de consolidarse como banco central resultaron formidables. Aunque su prestigio creció y logró avances, la circulación de sus billetes fue débil y pocos bancos comerciales aceptaron asociarse con él mediante la compra de sus acciones.

La banca central, la política monetaria y los conocimientos teóricos y empíricos en que ésta se funda se encuentran sujetos a una evolución permanente. La fase de modernización definitiva del Banco de México se inicia con el otorgamiento de su autonomía, la cual empezó a regir a partir de abril de 1994. En términos prácticos, la autonomía del Banco de México implica que ninguna autoridad pueda exigirle la concesión de crédito, con lo cual se garantiza el control ininterrumpido del instituto central sobre el monto del dinero (billetes y monedas) en circulación. La finalidad de la autonomía es que la operación del banco central sea conducente a la conservación del poder adquisitivo de la moneda nacional. Esto quiere decir que los precios de todas las cosas se mantengan estables a lo largo del tiempo.

La autonomía del Banco de México está sustentada en tres pilares. El primero de ellos es de naturaleza legal. Se integra en su parte medular con el mandato constitucional que establece que la misión prioritaria de la institución es la procuración del mantenimiento del poder adquisitivo de la moneda nacional. Este objetivo está también especificado en la ley actualmente en vigor del Banco de México promulgada a finales de 1993. El segundo pilar reside en la forma en que está integrada la Junta de Gobierno y las normas a que está sujeto su funcionamiento. Ese órgano colegiado se encuentra conformado con un gobernador y cuatro subgobernadores, funcionarios que son designados por el Ejecutivo pero no pueden destituirse de su cargo discrecionalmente. Los periodos de servicio de esos funcionarios son alternados. El del gobernador dura seis años y empieza en la mitad de un sexenio gubernamental para concluir al cierre de los tres primeros años del siguiente. Los periodos de servicio de los subgobernadores duran ocho años y su reemplazo está alternado cada dos. El tercer pilar de la autonomía es la independencia administrativa que la ley concede al banco central.

## **Misión**

“El Banco de México, es el banco central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración, cuya finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional. En el desempeño de esta encomienda tiene como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Adicionalmente, le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

## **Visión**

La visión de largo plazo es la de ser reconocido como uno de los mejores bancos centrales del mundo.”<sup>26</sup>

## **COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV)**

### **ANTECEDENTES**

La creación del sistema financiero mexicano se dio durante la última década del siglo XIX y la primera del XX, cuando se establecieron ordenamientos para normar a las diversas entidades que llevaban a cabo servicios financieros, en forma no regulada hasta el momento.

Con la publicación de la Ley General de Instituciones de Crédito, predecesora de la actual Ley de Instituciones de Crédito, se estableció que la vigilancia de dichas instituciones era responsabilidad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En aquél entonces, la SHCP llevaba a cabo la supervisión de las instituciones de crédito mediante interventores designados para cada banco.

---

<sup>26</sup> [www.banxico.gob.mx](http://www.banxico.gob.mx)

Más adelante, el 3 de noviembre de 1889, se propuso sustituir a los interventores, que funcionaba sin responsabilidad, armonía y ni coordinación, por una sección de interventoría en el seno de la SHCP que centralizara las funciones de intervención y vigilancia de los bancos.

La unidad de interventoría de la SHCP fue responsable por la supervisión de las instituciones de crédito hasta 1904, cuando se creó un organismo dependiente de la misma Secretaría denominado Inspección General de Instituciones de Crédito y Compañías de Seguros.

Dicho organismo permaneció activo hasta el 30 de octubre de 1915, fecha en que fue creada la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de Crédito.

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

La CNBV durante 2008 y 2009 emprendió un proceso de reestructura interna que responde a esta necesidad de adecuar su constitución y flujos de operación a la composición actual del Sistema Financiero Mexicano así como a las nuevas labores derivadas del entorno que se enfrenta.

Mediante su nueva reestructura, aprobada y reflejada en el Reglamento Interior de la CNBV 2009, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de agosto de 2009, la Comisión alinea su constitución a fin de hacer frente a sus atribuciones y responsabilidades, entre otras, en materia de:

- ✓ Supervisión Consolidada:
- ✓ Combate a la delincuencia organizada
- ✓ Investigaciones sobre posibles infracciones a la normatividad

**Misión**

Salvaguardar la estabilidad del Sistema Financiero Mexicano y fomentar su eficiencia y desarrollo incluyente en beneficio de la sociedad.

**Visión**

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una autoridad financiera confiable e innovadora.<sup>27</sup>

**ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO A.C. (ABM)**

Fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la banca, y cambió recientemente su razón social el 3 de diciembre de 2003.

La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a todas las instituciones de banca múltiple del país, así como en su carácter de invitados especiales a todas las instituciones de banca de desarrollo.

Desde su fundación, la ABM se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito, ha colaborado con sus asociados en el logro de sus objetivos generales y en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación del servicio de banca y crédito y modernización del sistema de pagos, y ha jugado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí, como en el de éstas con el Gobierno Mexicano, con intermediarios financieros no bancarios, con otros organismos de representación, y con instituciones internacionales.

Dentro de las funciones de la ABM, destacan las siguientes:

- Brindar asesoría directa por la ABM, o bien de los Centros Bancarios Estatales cuando se trate de asuntos en el interior de la República.

---

<sup>27</sup> [www.cnbv.gob.mx](http://www.cnbv.gob.mx)

- Ofrecer consultoría con el apoyo de las comisiones especializadas.
- Intercambiar información estadística entre instituciones participantes para conocer tendencias, elaborar diagnósticos y atender requerimientos de las diversas autoridades.
- Tratar asuntos ante autoridades, organismos cúpula del sector privado, o bien, cualquier otra persona en el ámbito nacional e internacional.
- Difundir información de interés gremial.
- Elaborar, propuesta y coordinación de programas de capacitación y seminarios sobre diversos temas de interés.
- Organizar anualmente la Convención Bancaria.
- Facilitar la organización de los Juegos Bancarios.<sup>28</sup>

Los integrantes de la ABM se dividen en tres grupos: asociados, afiliados e invitados especiales.

Asociados: American express Bank (México), S.A., Banamex, S.A, Afirme, S.A., Banca Mifel, S.A., Banco Actinver S.A., Banco Ahorro Famsa, S.A., Banco Amigo, S.A., Banco Autofin México, S.A., Banco Azteca, S.A., Banco del Bajío, S.A., Banco Compartamos, S.A., Bancoppel, S.A., Banco *CreditSuisse* (México), S.A., Banco fácil, S.A., Banco Inbursa, S.A., Banco Interacciones, S.A., Banco Invex, S.A., Banco J.P. Morgan, S.A., Banco Monex, S.A., Banco Mercantil del Norte, S.A., Banco Multiva, S.A., Banco Regional de Monterrey, S.A., Banco Santander, S.A., Banco Ve por Más, S.A., Banco Wal-Mart, S.A., *Bank of america* México, S.A., Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México), S.A., Bansi, S.A., *Barclays Bank* México, S.A., BBVA Bancomer, S.A., CIBanco, S.A., *Deutsche Bank México*, S.A., HSBC México, S.A., ING Bank (México), S.A., Ixe Banco, S.A., Scotiabank, S.A., *The Bank of New York Mellon*, S.A., *The Royal Bank of Scotland* México, S.A., *UBS Bank México*, S.A., *Volkswagen bank*, S.A.

---

<sup>28</sup>[www.abm.gob.mx](http://www.abm.gob.mx)

AFILIADOS (Oficinas de Representación de Instituciones Financieras del Exterior)

- Andorra *BancAgricolReig*, Oficina de Representación en México.
- Banca Privada D' Andorra, S.A.
- Banco de Crédito e Inversiones, Sociedad Anónima Bancaria, Oficina de Representación
- Banco Do Brasil, Oficina de Representación
- Banco Español de Crédito, Oficina de Representación
- Banco General, S.A.
- Banco Latinoamericano de Comercio Exterior, S.A., Oficina de Representación
- Mercantil C.A. Banco Universal y Mercantil *Commerce bank*, N.A., Oficina de Representación
- Banco Sabadell, S.A., Oficina de Representación
- *Bank Hapoalim*, B.M. Tel Aviv Israel, Oficina de Representación
- *Bank Leumi Le-Israel*, B.M., Oficina de Representación
- Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (México)
- *BayerscheHypo-UND Vereinsbank* AG, Oficina de Representación
- BNP-Paribas, Oficina de Representación
- Caja de Ahorros de Valencia Castellón y Alicante, Bancaja, Oficina de Representación en México
- Caja del Mediterráneo Oficina de Representación en México
- *Credit Agricole Corporate and Investment Bank*
- *CooperativeCentraleRaiffeisenBoerenleenbank, Rabobank*, Oficina de Representación
- *CreditSuisse*, Oficina de Representación
- *DEG-Deutsche Investitions- UND Entwicklungsgesellschaaft MBH*, Oficina de Representación
- *Deutsche Bank*, Oficina de Representación en México

- *DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank*. Frankfurt, Alemania, Oficina de Representación en México.
- *Eurohypo AG*
- *Falcon Internacional Bank*
- Corporación Financiera Internacional
- *Helm Bank*
- *Japan Bank for International CooperationTokyo*Japón, Oficina de Representación
- *JP Morgan Chase Bank N.A.*, Oficina de Representación
- *LandesbankBaden-Wurtemberg* de Stuttgart, República Federal Alemana, Oficina de Representación en México
- *MizuhoCorporate Bank*, LTD, Oficina de Representación
- Natixis, Oficina de Representación
- *N.M. Rothschild & Limited*, Oficina de Representación
- *SafraNational Bank of New York*, Oficina de Representación en México
- *SociétéGenerale* Paris, Oficina de Representación en México
- *SumitomoMitsuiBankingCorporation*
- *Standard Chartered Bank*, Oficina de Representación
- *The Bank of New York* , Oficina de Representación
- *The Royal Bank of Scotland N.V.* , Oficina de Representación
- *UPS Capital Business Credit*, Oficina de Representación

Afiliados Invitados Honorarios:

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Representación
- *Bank For International Settlements* (BIS), Representación
- Banco Mundial , Representación en México<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Idem

## COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Dada la existencia de múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos, así como la diversidad de autoridades y criterios dificultaban la protección de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, aunado a que los conflictos tendían a solucionarse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección. Y los esfuerzos del Gobierno de la República para establecer una mejor infraestructura institucional en apoyo al desarrollo del sistema financiero a efecto de reducir las inquietudes y errores de operación.<sup>30</sup>

Al carecer el usuario del conocimiento claro y de la seguridad jurídica de las operaciones que establece con las Instituciones Financieras, por la ausencia de información y la falta de medios que propiciaran relaciones equitativas, el legislativo consideró que este organismo se avocara a la promoción de la cultura financiera entre el público usuario y concurriera con las partes del conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional otorgara protección y seguridad jurídica a los Usuarios en una primera instancia.

Es así como el legislativo el 12 de diciembre de 1998 aprobó, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población en toda la república mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones financieras.

---

<sup>30</sup>CONDUSEF, *Manual de Organización General*, México, 2009, pág. 9.

La Comisión Nacional Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha que entró en vigor la Ley que le confiere la responsabilidad fundamental de brindar asistencia, orientación, información y defensoría a los usuarios de servicios financieros del país, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las Instituciones Financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

Ésta es una institución pública dependiente de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y tiene dos tipo de acciones; las preventivas (orientar, informar, promover la Educación financiera) y las correctivas (atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros). Entendiendo como usuarios financiero, persona que contrata y utiliza los productos y servicios financieros, o por cualquier otra causa tiene algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

La comisión está facultada para actuar como conciliador y su principal objetivo es resolver el problema entre los usuarios y las Instituciones Financieras.

### **Misión**

Desarrollar y proporcionar servicios que orienten, asesoren, protejan y apoyen la defensa de los intereses y derechos de los usuarios de servicios financieros en las operaciones que celebren con Instituciones Financieras, tratando que se lleven a cabo con equidad. Además suministrarle servicios de información y difusión que fomenten la cultura financiera para propiciar un sano desarrollo del sistema financiero.

## Visión

Se promoverá una cultura financiera entre los usuarios del sector. El organismo dispondrá de elementos técnico-financieros y jurídicos de calidad para celebrar operaciones equitativas y confiables con las Instituciones Financieras, proporcionando mayor fortalecimiento y el más sano desarrollo del sistema financiero mexicano con la reducción al mínimo de quejas, reclamaciones, conciliaciones y arbitrajes.<sup>31</sup>

Con el fin de cumplir el propósito para el cual fue creada esta comisión, realiza las siguientes funciones:

- ✓ Asesora y orienta a los usuarios acerca de las operaciones, productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.
- ✓ Difunde al público en general la información y las características de los distintos servicios y productos financieros.
- ✓ Procura la equidad en las relaciones entre los usuarios y las Instituciones Financieras (participando como conciliador y árbitro), otorgando elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen.
- ✓ Atiende, y en su caso, resuelve las reclamaciones que se formulen sobre los asuntos de su competencia.
- ✓ Informa a las Instituciones Financieras sobre las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros y sobre las necesidades de nuevos productos.

En caso de incumplimiento por parte de una Institución financiera, un usuario de servicios financieros puede exigir, a través de una reclamación. En primera instancia, las Instituciones Financieras están obligadas a contar con una Unidad Especializada (Une), quien debe atender las consultas e inconformidades del usuario con apego a la ley y dar respuesta a ellas en 30

---

<sup>31</sup> Ibídem, pág. 25.

días hábiles, como máximo. Estos trámites son gratuitos y no generan cargos ni comisiones al usuario en ningún caso. Sin embargo, si la respuesta recibida por parte de la Une no es satisfactoria o considera que no fueron valorados correctamente los argumentos presentados, puede presentar su reclamación ante la CONDUSEF.

Cuando surge un conflicto entre una Institución Financiera y un usuario, la CONDUSEF tiene como finalidad arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer la equidad en las relaciones entre éstos.

La reclamación se presentará en forma escrita y deberá contener los siguientes datos (conforme al artículo 63 de la Ley de protección y defensa al usuario de servicio financiero):

- Nombre y domicilio del reclamante
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en nombre del reclamante y la documentación que compruebe esa atribución
- Descripción del servicio que se reclama y relación precisa de los hechos que motivan la reclamación.
- Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación.
- Documentación que ampare la contratación del servicio que origina el reclamo.<sup>32</sup>

En esta instancia deberán presentarse dentro del término de un año, contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen.

De acuerdo al decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 de junio de 2009, se Reforman, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los

---

<sup>32</sup> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, México, 2009.

Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. De las cuales destacan nuevas atribuciones;

Reformas a la Ley de Instituciones de Crédito:

- 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.
- 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

Reformas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

Emitir Disposiciones de Carácter General:

- Para que la información relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones sea accesible a los clientes.
- Para la terminación de los Contratos de Adhesión en créditos al consumo.
- Para los requisitos que deberán cumplir los Contratos de Adhesión de operaciones masivas. (Antes CNBV).
- Para verificar la disponibilidad de información en sucursales
- Para establecer los requisitos que deberán cumplir los estados de cuenta, así como los comprobantes de operación de las Entidades Financieras (antes CNBV).

En materia de la Ley para la Transparencia, CONDUSEF tiene bajo su responsabilidad a las siguientes Entidades Financieras:

- Instituciones de Crédito
- SOFOLES
- Arrendadoras Financieras
- Empresas de Factoraje Financiero
- SOFOMES Reguladas y No Reguladas
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, y
- Entidades Financieras que actúen como Fiduciarias en Fideicomisos que otorguen créditos, préstamos o financiamiento al público.

Con este decreto queda establecido que todas las atribuciones que, en materia de contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta, así como comprobantes de operación, tenía la CNBV quedan bajo la responsabilidad de CONDUSEF.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>[http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com\\_28\\_atribuciones.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/Comunicados/2009/com_28_atribuciones.pdf)

## 2.14 CALIFICADOR DE TARJETAS DE CRÉDITO

La CONDUSEF ha establecido una serie de criterios y lineamientos para cada tipo de información, ya sean contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, así como la demás información que las instituciones utilizan para promover sus productos y servicios. Asimismo, para cada producto se tienen criterios y lineamientos particulares que se han enriquecido con la experiencia adquirida.

Con apoyo en los lineamientos, se realiza la revisión de la información y con los resultados, se elabora ésta herramienta que se conoce como “calificador de productos financieros” (véase tabla 5), uno de estos productos son las tarjetas de crédito.

TABLA 5

TARJETA DE CRÉDITO (CLÁSICA)	CALIFICACIÓN MÁXIMO (10.0)
AMERICAN EXPRESS	10.0
BANREGIO	10.0
BANCO INBURSA	9.9
BANORTE	9.8
BANCOPPEL	9.8
IXE TARJETAS	9.7*
SCOTIABANK INVERLAT	9.7
HSBC MEXICO	9.6
BANCA MIFEL	9.5
GLOBAL CARD	9.5*
BANAMEX	9.5*
SANTANDER CONSUMO	9.2
BANCO DEL BAJIO	8.9
BBVA BANCOMER	8.6
BANCO AFIRME	7.8
BANCOFÁCIL	6.3

\*Son Sociedades Financiera de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas

No se incluye información de Banco Walmart, GE Money ni de Banco Azteca, pues al momento de la evaluación no ofrecían el producto de tarjeta de crédito clásica.<sup>34</sup>

<sup>34</sup>CONDUSEF, “El calificador de productos financieros” [http://portalif.condusef.gob.mx/calificador/Cal\\_Gralbis.php?idProducto=10](http://portalif.condusef.gob.mx/calificador/Cal_Gralbis.php?idProducto=10)

La calificación es el resultado de la revisión de los siguientes documentos: contrato (máximo 3.0), caratula (máximo 2.0), folleto explicativo (máximo 1.0), página web (máximo 1.0) y estado de cuenta (máximo 3.0).

## **2.15 MARCO LEGAL**

Todas las Instituciones Financieras que operan en México están reguladas por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, los artículos comprendidos del 291 al 301, son aplicables a la apertura de créditos.

**Artículo 291.-** En virtud de la apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

**Artículo 292.-** Si las partes fijaron límite al importe del crédito, se entenderá, salvo pacto en contrario, que en él quedan comprendidos los intereses, comisiones y gastos que deba cubrir el acreditado.

**Artículo 293.-** Si en el contrato no se señala un límite a las disposiciones del acreditado, y tampoco es posible determinar el importe del crédito por el objeto a que se destina, o de algún otro modo convenido por las partes, se entenderá que el acreditante está facultado para fijar ese límite en cualquier tiempo.

**Artículo 294.-** Aun cuando en el contrato se hayan fijado el importe del crédito y el plazo en que tiene derecho a hacer uso de él el acreditado, pueden las partes convenir en que cualquiera o una sola de ellas estará facultada para restringir el uno o el otro, o ambos a la vez, o para denunciar el contrato a partir de una fecha determinada o en cualquier tiempo, mediante aviso dado a la otra parte en la forma prevista en el contrato, o a falta de ésta, por ante notario o corredor, y en su defecto, por conducto de la primera autoridad política del lugar de su residencia, siendo aplicables al acto respectivo los párrafos tercero y cuarto del artículo 143.

Cuando no se estipule término, se entenderá que cualquiera de las partes puede dar por concluido el contrato en todo tiempo, notificándolo así a la otra como queda dicho respecto del aviso a que se refiere el párrafo anterior.

Denunciado el contrato o notificada su terminación de acuerdo con lo que antecede, se extinguirá el crédito en la parte de que no hubiere hecho uso el acreditado hasta el momento de esos actos; pero a no ser que otra cosa se estipule, no quedará liberado el acreditado de pagar los premios, comisiones y gastos correspondientes a las sumas de que no hubiere dispuesto, sino cuando la denuncia o la notificación dichas procedan del acreditante.

**Artículo 295.-** Salvo convenio en contrario, el acreditado puede disponer a la vista de la suma objeto del contrato.

**Artículo 296.-** La apertura de crédito en cuenta corriente da derecho al acreditado a hacer remesas, antes de la fecha fijada para la liquidación, en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, quedando facultado, mientras el contrato no concluya, para disponer en la forma pactada del saldo que resulte a su favor.

Son aplicables a la apertura del crédito en cuenta corriente, en lo que haya lugar, los artículos 306, 308 y 309.

**Artículo 297.-** Salvo convenio en contrario, siempre que en virtud de una apertura de crédito, el acreditante se obligue a aceptar u otorgar letras, a suscribir pagarés, a prestar su aval o en general a aparecer como endosante o signatario de un título de crédito, por cuenta del acreditado, éste quedará obligado a constituir en poder del acreditante la provisión de fondos suficiente, a más tardar el día hábil anterior a la fecha en que el documento aceptado, otorgado o suscrito deba hacerse efectivo.

La aceptación, el endoso, el aval o la suscripción del documento, así como la ejecución del acto de que resulte la obligación que contraiga el acreditante por cuenta del acreditado, deba éste o no constituir la provisión de que antes se habla, disminuirán desde luego el saldo del crédito, a menos que otra cosa se estipule; pero, aparte de los gastos, comisiones, premios y demás prestaciones que se causen por el uso del crédito, de acuerdo con el contrato, el acreditado sólo estará obligado a devolver las cantidades que realmente supla el acreditante al pagar las obligaciones que así hubiere contraído, y a cubrirle únicamente los intereses que correspondan a tales sumas.

**Artículo 298.-** La apertura de crédito simple o en cuenta corriente, puede ser pactada con garantía personal o real. La garantía se entenderá extendida, salvo pacto en contrario, a las cantidades de que el acreditado haga uso dentro de los límites del crédito.

**Artículo 299.-** El otorgamiento o transmisión de un título de crédito o de cualquier otro documento por el acreditado al acreditante, como reconocimiento del adeudo que a cargo de aquél resulte en virtud de las disposiciones que haga del crédito concedido, no facultan al acreditante para descontar o ceder el crédito así documentado, antes de su vencimiento, sino hasta cuando el acreditado lo autorice a ello expresamente.

Negociado o cedido el crédito por el acreditante, éste abonará al acreditado, desde la fecha de tales actos, los intereses correspondientes al importe de la disposición de que dicho crédito proceda, conforme al tipo estipulado en la apertura de crédito; pero el crédito concedido no se entenderá renovado por esa cantidad, sino cuando las partes así lo hayan convenido.

**Artículo 300.-** Cuando las partes no fijen plazo para la devolución de las sumas de que puede disponer el acreditado, o para que el mismo reintegre las que por cuenta suya pague el acreditante de acuerdo con el contrato, se entenderá que la restitución debe hacerse al expirar el término señalado para el uso del crédito, o en su defecto, dentro del mes que siga a la extinción de este último.

La misma regla se seguirá acerca de los premios, comisiones, gastos y demás prestaciones que corresponda pagar al acreditado, así como respecto al saldo que a cargo de éste resulte al extinguirse el crédito abierto en cuenta corriente.

**Artículo 301.-** El crédito se extinguirá, cesando, en consecuencia, el derecho del acreditado a hacer uso de él en lo futuro:

**I.-** Por haber dispuesto el acreditado de la totalidad de su importe, a menos que el crédito se haya abierto en cuenta corriente;

**II.-** Por la expiración del término convenido, o por la notificación de haberse dado por concluido el contrato, conforme al artículo 294, cuando no se hubiere fijado plazo;

**III.-** Por la denuncia que del contrato se haga en los términos del citado artículo;

**IV.-** Por la falta o disminución de las garantías pactadas a cargo del acreditado, ocurridas con posterioridad al contrato, a menos que el acreditado suplemente o substituya debidamente la garantía en el término convenido al efecto;

**V.-** Por hallarse cualquiera de las partes en estado de suspensión de pagos, de liquidación judicial o de quiebra;

**VI.-** Por la muerte, interdicción, inhabilitación o ausencia del acreditado, o por disolución de la sociedad a cuyo favor se hubiere concedido crédito.

### **Título Tercero**

#### **De los Delitos en Materia de Títulos y Operaciones de Crédito**

#### **Capítulo Único**

**Artículo 432.-** Se sancionará con prisión de tres a nueve años y multa 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 servicio, de crédito o en

general, instrumentos utilizados en el sistema de pagos, para la adquisición de bienes y servicios, emitidos en el país o en el extranjero, por entidades comerciales no bancarias:

**I.** Produzca, fabrique, reproduzca, introduzca al país, imprima, enajene, aun gratuitamente, comercie o altere, cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;

**II.** Adquiera, posea, detente, utilice o distribuya cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;

**III.** Obtenga, comercialice o use la información sobre clientes, cuentas u operaciones de las entidades emisoras de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;

**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;

**V.** Sustraiga, copie o reproduzca información contenida en alguno de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo, o

**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.

Para los efectos de este capítulo, se entiende por tarjetas de servicio, las tarjetas emitidas por empresas comerciales no bancarias, a través de un contrato que regula el uso de las mismas, por medio de las cuales, los usuarios de las tarjetas,

ya sean personas físicas o morales, pueden utilizarlas para la adquisición de bienes o servicios en establecimientos afiliados a la empresa comercial emisora.

**Artículo 433.-** Se sancionará con prisión de tres a nueve años y multa de treinta mil a trescientos mil días multa, al que posea, adquiera, utilice, comercialice o distribuya, cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero del artículo 432 de esta Ley, a sabiendas de que estén alterados o falsificados.

**Artículo 434.-** Se sancionará con prisión de tres a nueve años y multa 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 de las entidades emisoras de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero del artículo 432 de esta Ley, 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 que son utilizados por los usuarios del sistema de pagos, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

**Artículo 435.-** La pena que corresponda podrá aumentarse hasta en una mitad más, si quien realice cualquiera de las conductas señaladas en los artículos 432, 433 y 434 de esta Ley, tiene el carácter de consejero, funcionario, empleado o prestador de servicios de cualquier entidad emisora de los objetos a que se refiere el párrafo primero del citado artículo 432, o las realice dentro de los dos años siguientes de haberse separado de alguno de dichos cargos, o sea propietario o empleado de cualquier entidad mercantil que a cambio de bienes o servicios

reciba como contraprestación el pago a través de cualquiera de los instrumentos mencionados en el artículo 432.

## LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

De esta ley el título octavo, que comprende del artículo 93 al 98, se establecen las sanciones aplicables a las Instituciones Financieras.

### DE LAS SANCIONES

**Artículo 93.-** El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, en el momento de cometerse la infracción de que se trate. *Párrafo reformado DOF 05-01-2000*

La imposición de sanciones no relevará al infractor de cumplir con las obligaciones, o regularizar las situaciones que motivaron las multas.

**Artículo 94.-** La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

*Párrafo reformado DOF 05-01-2000*

**I.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;

*Fracción reformada DOF 05-01-2000*

**II.** Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

*Fracción reformada DOF 05-01-2000, 25-06-2009*

**III.** Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente:

**a)** Los documentos, elementos o información específica solicitados en términos del artículo 67;

**b)** El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

*Inciso reformado DOF 25-06-2009*

**c)** La información adicional a que se refiere la fracción VI del artículo 68.

*Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005*

**IV.** Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

*Fracción reformada DOF 05-01-2000, 15-06-2007, 25-06-2009*

**IV Bis.** Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

**V.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

*Fracción reformada DOF 05-01-2000*

**VI.** Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera:

**a)** Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley;

**b)** Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley.

*Fracción reformada DOF 05-01-2000, 15-06-2007*

**VII.** Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;

*Fracción reformada DOF 05-01-2000*

**VIII.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley; y

*Fracción reformada DOF 05-01-2000*

**IX.** La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley.

*Fracción reformada DOF 05-01-2000*

**X.** Se deroga

*Fracción adicionada DOF 15-06-2007. Derogada DOF 25-06-2009*

**XI.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.

*Fracción adicionada DOF 15-06-2007*

**XII.** Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, previsto en esta Ley.

*Fracción adicionada DOF 15-06-2007. Reformada DOF 25-06-2009*

**XIII.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.

*Fracción adicionada DOF 15-06-2007*

Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.

*Párrafo adicionado DOF 15-06-2007*

En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

**Artículo 95.-** Cuando la Comisión Nacional, además de imponer la sanción respectiva, requiera al infractor para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o para que normalice la operación irregular motivo de la sanción y éste incumpla, sancionará este hecho como reincidencia.

**Artículo 96.-** Para poder imponer la multa que corresponda, la Comisión Nacional deberá oír previamente a la Institución Financiera presuntamente infractora, dentro del plazo que fije la propia Comisión Nacional y que no podrá ser inferior a cinco días hábiles y tener en cuenta las condiciones económicas de la misma, la gravedad de la falta cometida, así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Ley.

*Artículo reformado DOF 05-01-2000*

**Artículo 97.-** Las multas deberán ser pagadas por la Institución Financiera sancionada, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando como resultado de la interposición de algún medio de defensa la multa resulte confirmada total o parcialmente, su importe se actualizará en términos del Código Fiscal de la Federación y deberá ser cubierta dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva. En caso de que las multas no sean cubiertas oportunamente por los infractores, se harán efectivas a través de la Secretaría.

*Artículo reformado DOF 05-01-2000*

**Artículo 98.-** Lo dispuesto en el presente Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a ésta u otras leyes fueren aplicables por la Comisión Nacional, respecto de otras infracciones o delitos, ni respecto a otras sanciones que corresponda imponer a otras autoridades financieras y demás autoridades competentes.

## LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En esta Ley del artículo 8 al artículo 18, se establecen los lineamientos del otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos.

De la transparencia en relación con los Medios de Disposición y en el otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos.

**Artículo 8.** El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, en relación con los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de los créditos, préstamos o financiamientos a los que será aplicable el CAT.

El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de las operaciones a los que será aplicable la GAT.

*Párrafo adicionado DOF 25-05-2010*

**Artículo 9.** Las tasas de interés ordinarias y moratorias que aparezcan en los documentos que instrumenten los créditos, préstamos y financiamientos que otorguen las Entidades, así como las que se mencionen en los estados de cuenta, deberán expresarse en términos anuales, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Cuando las Entidades pacten una tasa de referencia en sus operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deberán pactar una o más tasas de referencia sustitutivas, para el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían a la originalmente pactada.

**Artículo 10.** En los créditos, préstamos o financiamientos que las Entidades otorguen, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino

únicamente por períodos vencidos, sin perjuicio de ajustarse a la legislación mercantil aplicable. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos y tipos de los créditos, préstamos y financiamientos a los que les será aplicable este artículo, de los cuales las Entidades estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito.

**Artículo 10 Bis.** Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 10 Bis 1.** En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 10 Bis 2.** Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de

usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;

II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

**II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
- b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
- c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
- d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

- III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;
- IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;
- V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;

*Fracción reformada DOF 25-06-2009*

- VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

*Fracción reformada DOF 25-06-2009*

- VII. El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o

financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

- VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

**Artículo 11 Bis.** Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 11 Bis 1.** Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que

se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 12.** Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. La veracidad y precisión de la información relacionada con los productos o servicios ofrecidos;
- II. Que no contengan elementos de competencia desleal;

**III.** Transparencia en las características y, en su caso, riesgos inherentes al producto o servicio;

**IV.** Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

*Fracción adicionada DOF 25-06-2009*

**V.** La formación de cultura financiera entre el público en general;

*Fracción reformada DOF 25-06-2009 (se recorre)*

**VI.** Puntos de contacto para información adicional, y

*Fracción reformada DOF 25-06-2009 (se recorre)*

**VII.** Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran.

*Fracción reformada DOF 25-06-2009 (se recorre)*

La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Financieras cuando a su juicio ésta implique inexactitud, o competencia desleal entre las mismas, o que por cualquier otra circunstancia pueda inducir a error, respecto de sus operaciones y servicios, o bien, no se ajuste a lo previsto en este artículo, así como en las disposiciones de carácter general que con base en este precepto se emitan.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

La Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito de su competencia, podrá ordenar la suspensión de la publicidad que realicen las Entidades Comerciales, en los términos a que se refiere el párrafo anterior.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

**Artículo 13.** Las Entidades deberán enviar al domicilio que señalen los Clientes en los contratos respectivos o al que posteriormente indiquen, el estado de cuenta correspondiente a las operaciones y servicios con ellas contratadas, el cual será gratuito para Cliente.

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes.

Los mencionados estados de cuenta, así como los comprobantes de operación, deberán cumplir con los requisitos que para Entidades Financieras establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; y para Entidades Comerciales, los que establezca la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente mediante disposiciones de carácter general.

Las citadas disposiciones de carácter general, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Claridad y simplicidad en la presentación de la información contenida en los estados de cuenta y en los comprobantes de operaciones, que permita conocer la situación que guardan las transacciones efectuadas por el Cliente en un periodo previamente acordado entre las partes;
- II. La base para incorporar en los estados de cuenta y comprobantes de operación, las Comisiones y demás conceptos que la Entidad cobre al Cliente por la prestación del servicio u operación de que se trate, así como otras características del servicio;

- III. La información relevante que contemple el cobro de Comisiones por diversos conceptos, el cobro de intereses, los saldos, límites de crédito y advertencias sobre riesgos de la operación y el CAT, entre otros conceptos.
- IV. La incorporación de información que permita comparar Comisiones y otras condiciones aplicables en operaciones afines;
- V. Tratándose de Entidades Financieras deberán contener los datos de localización y contacto con la unidad especializada que en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros deben mantener, para efectos de aclaraciones o reclamaciones vinculadas con el servicio o producto de que se trate, así como los plazos para presentarlas. Tratándose de Entidades Comerciales, deberán contener, al menos, los números telefónicos de servicios al consumidor para los efectos antes señalados;
- VI. Para estados de cuenta de operaciones de crédito al consumo incorporar las leyendas de advertencia para el caso de endeudamiento excesivo y el impacto del incumplimiento de un crédito en el historial crediticio, y
- VII. Las demás que las autoridades competentes determinen, en términos de las disposiciones aplicables.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Financieras cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá formular observaciones y ordenar modificaciones a los estados de cuenta que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras.

La Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar modificaciones a los estados de cuenta que expidan las Entidades Comerciales cuando éstos no se ajusten a lo previsto en este artículo o en las disposiciones de carácter general que del propio precepto emanen.

*Artículo reformado DOF 25-06-2009*

**Artículo 13 Bis.** La Comisión Nacional y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuando se trate de faltas graves y reiteradas, podrán ordenar la suspensión de la celebración de nuevas operaciones y servicios similares, hasta en tanto los estados de cuenta sean modificados, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de esta Ley.

*Artículo adicionado DOF 25-05-2010*

**Artículo 14.** Se deroga

*Artículo derogado DOF 25-06-2009*

**Artículo 15.** Tratándose del otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades a los que les sea aplicable el CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicho CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general que conforme a lo previsto en los artículos 11 y 12 de esta Ley, emitan la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus respectivas competencias.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

La información a que se refiere este artículo deberá resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

**Artículo 15 Bis.** Tratándose de operaciones pasivas que realicen las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular a las que les sea aplicable la CAT de acuerdo con las disposiciones a las que se refiere el artículo 8 de esta Ley, la publicidad y los Contratos de Adhesión deberán contener dicha CAT, cuando así lo establezcan las disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11 y 12 de esta Ley.

*Artículo adicionado DOF 25-05-2010*

**Artículo 16.** Las instituciones de crédito están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para abono en cuenta del beneficiario. Asimismo, las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas están obligadas a recibir cheques salvo buen cobro y órdenes de transferencias de fondos para el pago del principal, intereses, Comisiones y gastos, de los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen a sus Clientes.

Las órdenes de transferencias de fondos mencionadas en el párrafo anterior podrán ser enviadas a solicitud del Cliente o por un tercero y la emisora podrá ser cualquier persona facultada para ello. Asimismo, los cheques podrán ser librados por el Cliente o por un tercero, a cargo de cualquier institución de crédito.

Asimismo, las instituciones de crédito estarán obligadas a recibir y procesar las instrucciones de cargo en las cuentas de depósito y de apertura de crédito en cuenta corriente de sus clientes, que reciban derivadas de servicios de domiciliación previstos en la Ley de Instituciones de Crédito, así como de otras operaciones que determine el Banco de México a través de disposiciones de

carácter general. Lo anterior, siempre y cuando existan fondos suficientes en las cuentas respectivas.

Las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a las disposiciones de carácter general que para efectos de lo previsto en este artículo emita el Banco de México, en las que se determinarán entre otros, los tipos y montos de las operaciones sujetas al presente artículo.

**Artículo 17.** A las Entidades les estará prohibido llevar a cabo prácticas discriminatorias.

Para los efectos de esta Ley se considerarán prácticas discriminatorias:

- I. Los actos que se realicen para no permitir la celebración de operaciones a Clientes de determinadas Entidades;
- II. El cobro de Comisiones distintas en virtud del emisor del Medio de Disposición correspondiente, y
- III. Los actos que se realicen para no permitir a sus Clientes utilizar la infraestructura de otras Entidades, o desalentar su uso.

Las Entidades podrán exceptuar a sus cuentahabientes o acreditados del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones cuando éstos utilicen la infraestructura de aquéllas. Lo anterior, no se considerará práctica discriminatoria.

Cada Entidad tendrá prohibido cobrar más de una Comisión a sus Clientes respecto del mismo hecho generador, así como aplicar Comisiones en condiciones significativamente más desfavorables para los Clientes que las prevalecientes en el mercado.

**Artículo 18.** Los trabajadores tendrán derecho a solicitar a la institución de crédito en la que se realice el depósito de su salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral, que transfiera la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito que elija el trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización alguna al trabajador que le solicite este servicio. Las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que al efecto emita el Banco de México.

*Párrafo reformado DOF 25-06-2009*

Las entidades públicas, en la contratación de servicios financieros para el pago de los salarios de sus trabajadores, garantizarán condiciones favorables en beneficio de éstos.

### **Capítulo III Bis.**

#### **De los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta**

*Capítulo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis.** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado.
- II. En los respectivos formularios se señalen los datos de inscripción del Contrato de Adhesión en el registro a que se refiere el quinto párrafo del artículo 11 de la Ley.
- III. Se envíe el respectivo Contrato de Adhesión y su carátula adjunto con el Medio de Disposición o de identificación, tratándose de aperturas de crédito en cuenta corriente o créditos personales de liquidez sin garantía real, o se mantengan a disposición de sus Clientes modelos de contratos relativos a las operaciones en sus oficinas, sucursales e Internet, cuando así se pacte con dichos Clientes.

Las Entidades sólo podrán emitir y entregar tarjetas asociadas a nuevos créditos, previa solicitud del Cliente en términos del presente artículo. Igual restricción resultará aplicable a los créditos personales de liquidez sin garantía real, por lo que no podrán mantener líneas de crédito ejercibles salvo que medie solicitud expresa del Cliente.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a la renovación de créditos mediante la entrega de nuevos medios de disposición.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 1.** Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 2.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Adicionalmente, las Entidades podrán otorgar tasas de interés promocionales, las cuales en todo caso deberán ser inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, siempre y cuando sus términos y condiciones estén claramente estipulados.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 3.** La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y

- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Las tasas de interés en este tipo de operaciones se sujetarán a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México conforme al artículo 4 de la presente Ley.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 4.** Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Asimismo, en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 13 de esta Ley se deberá incorporar para el caso de estados de cuenta de Créditos al Consumo el plazo que necesitaría el Cliente para finiquitar un adeudo si sólo cubriera el pago mínimo del saldo correspondiente a la fecha de emisión del mismo.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 5.** Si en los contratos de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez

sin garantía real, al momento de la contratación se ofrece al Cliente un seguro con cargo a éste, de los no previstos como obligatorios por virtud de la normatividad que resulte aplicable o que no se establezcan como requisito de contratación por la Entidad, el costo y consentimiento para contratar dicho seguro deberá constar expresamente y deberá señalarse en la misma sección en la que habrá que recabarse el consentimiento del Cliente, que la contratación de dicho seguro es opcional y que la cancelación del seguro no implica la cancelación del contrato.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 6.** En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 7.** El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

**Artículo 18 Bis 8.** Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

*Artículo adicionado DOF 25-06-2009*

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 ESTADÍSTICAS PRESENTADAS POR LA CONDUSEF**

A continuación se presenta información estadística de las controversias o reclamaciones presentadas (por productos y causas (comparativo)) por el usuario con respecto a una institución financiera (en este caso la Banca Múltiple) ante la CONDUSEF, quien realiza en conjunto con las instituciones financieras, las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes (véase gráficas 1, 2,3 y 4), a través de los siguientes procesos:

**Gestión Ordinaria:** proceso mediante el cual se solicita por escrito a la institución financiera, proporcione información necesaria que coadyuve a la resolución del asunto. Los resultados de los asuntos atendidos por esta vía, se clasifican en favorables y no favorables para el usuario (según se muestra en la gráfica 5).

**Gestión Electrónica:** proceso mediante el cual los asuntos, son canalizados a las instituciones financieras vía electrónica para su resolución. Los resultados de los

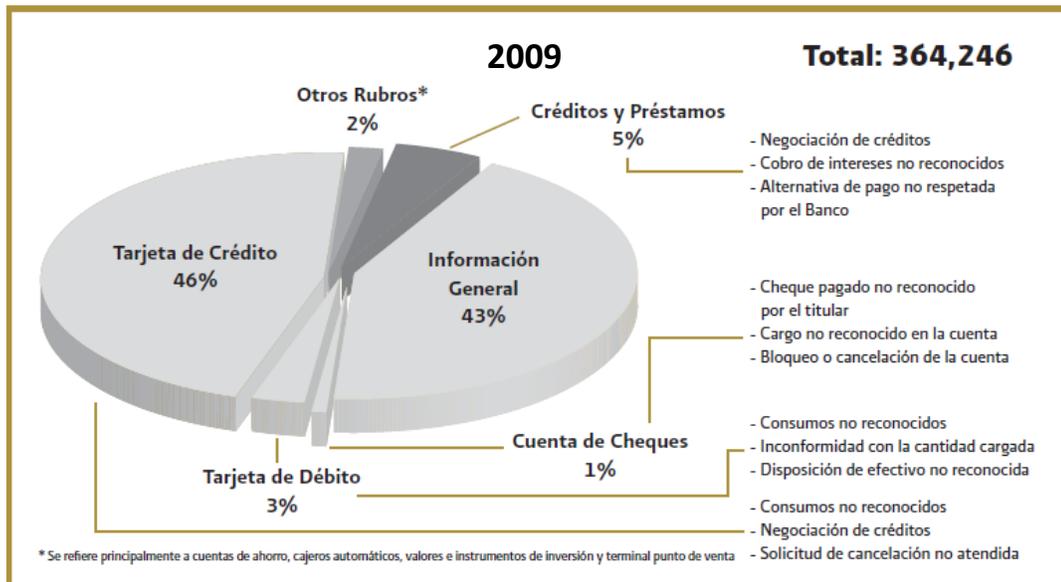
asuntos atendidos por esta vía, se clasifican en favorables y no favorables para el usuario (según se muestra en la gráfica 6).

Gráficos presentados en el Anuario estadístico 2009.

Dentro de las acciones de atención a usuarios de servicios financieros, que proporciona la CONDUSEF, es importante destacar las dos siguientes:

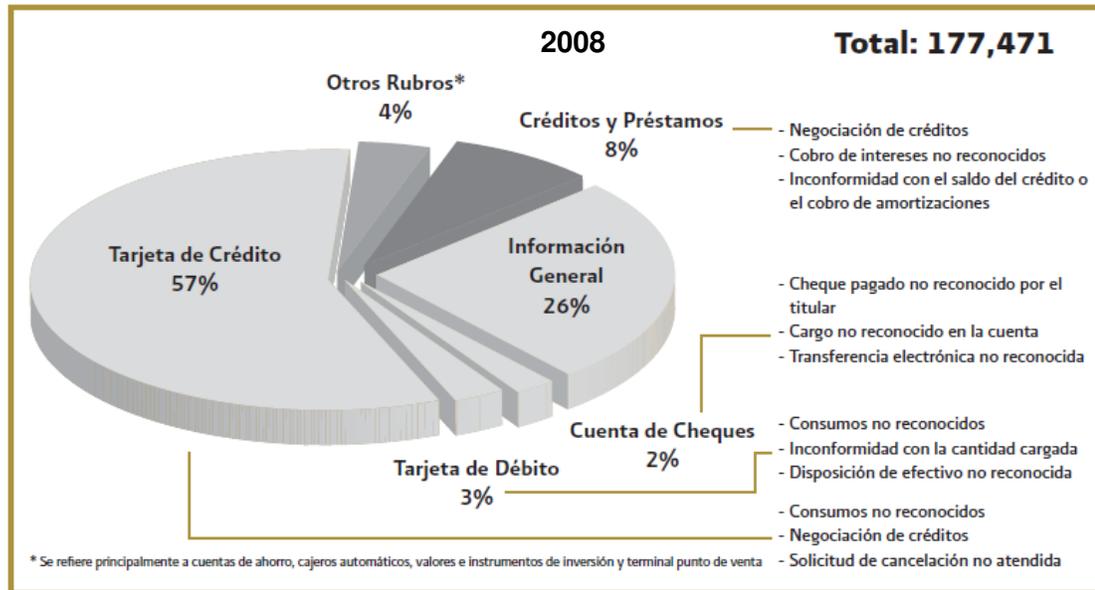
Asesorías Técnico-Jurídicas: que son consultas de información general respecto de productos y servicios financieros, que son resueltas sin participación o ayuda de la institución financiera. Estas están representadas en la gráfica 1, la cual está dividida por productos financieros, siendo las tarjetas de crédito las que ocupan el 46% (el producto que nos interesa) de estas acciones.

GRAFICA 1



En esta gráfica salta a la vista que el mayor porcentaje de asesorías técnico jurídicas de las Instituciones de banca Múltiple lo ocupa el concepto de tarjetas de crédito con el 46% habiendo disminuido un 11% con respecto al año 2008 (ver la gráfica 2), mencionando las más representativas dentro de este rubro.

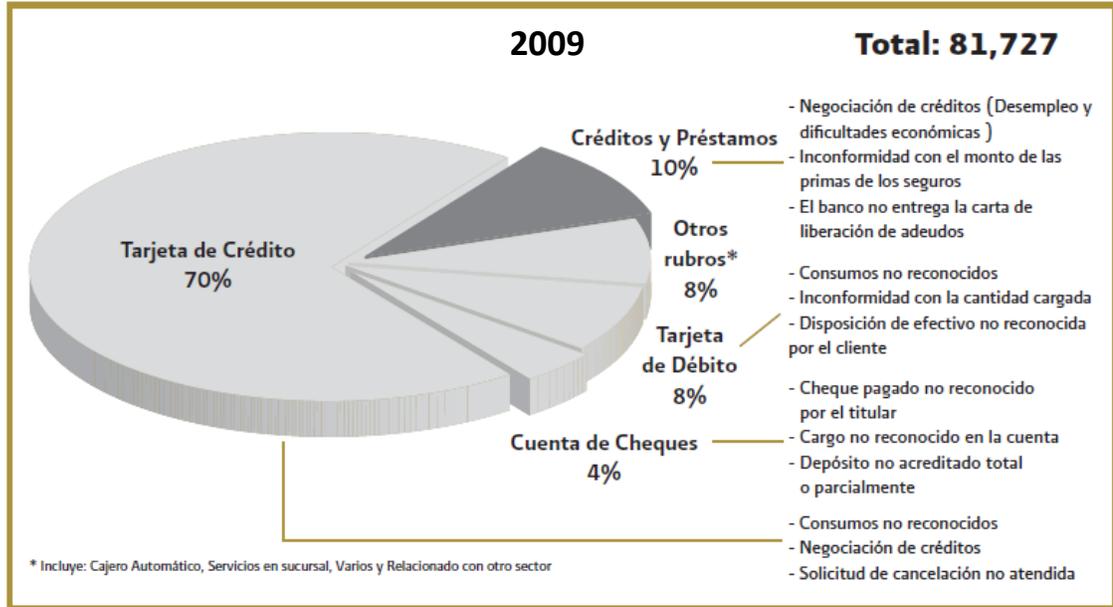
GRAFICA 2



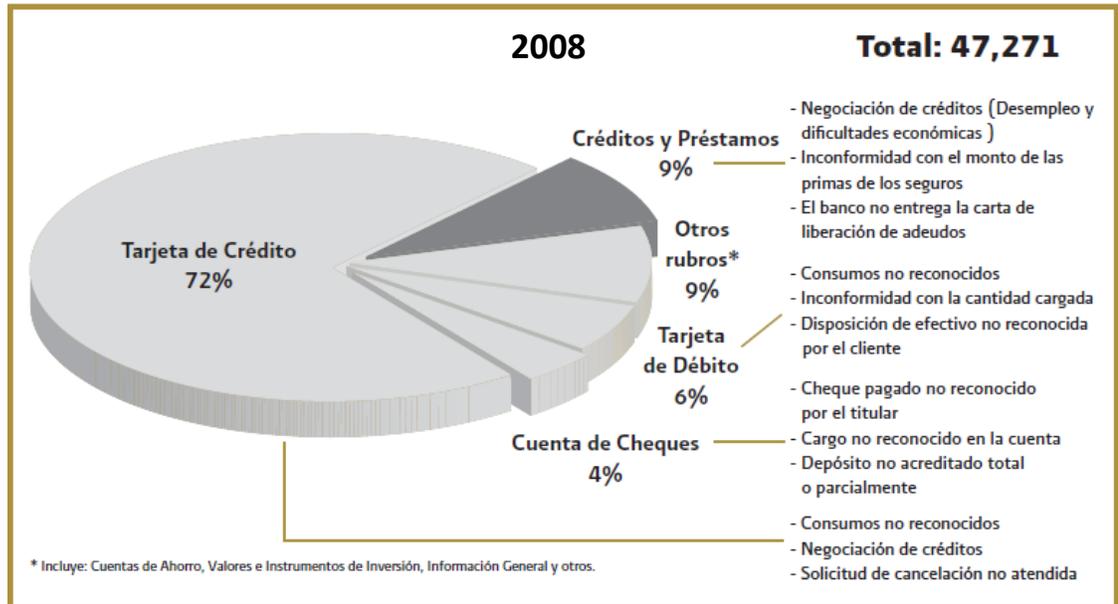
Controversias: son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario con respecto a una institución financiera, donde para su atención el asesor o conciliador realiza en conjunto con la institución financiera, las gestiones pertinentes para resolver los intereses de ambas partes, (con fundamento en el artículo 12 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). Gráficas 3 y 4

En las controversias de gestión electrónica en porcentaje disminuyeron 7 puntos porcentuales de 2008 a 2009, pero las causas siguen resaltando las mismas.

GRAFICA 3

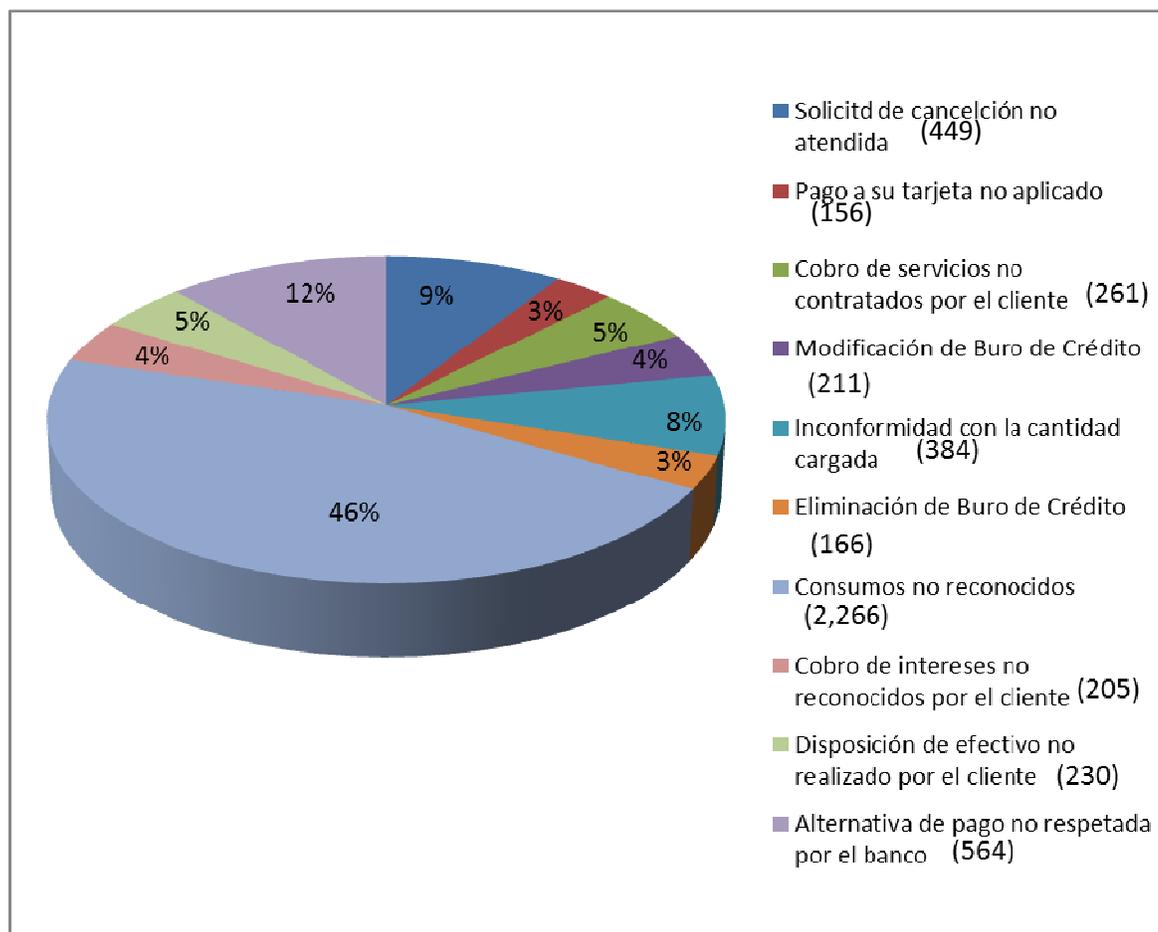


GRAFICA 4



**TARJETAS DE CRÉDITO**  
(CAUSAS DE RECLAMACIÓN)

GRAFICA 5



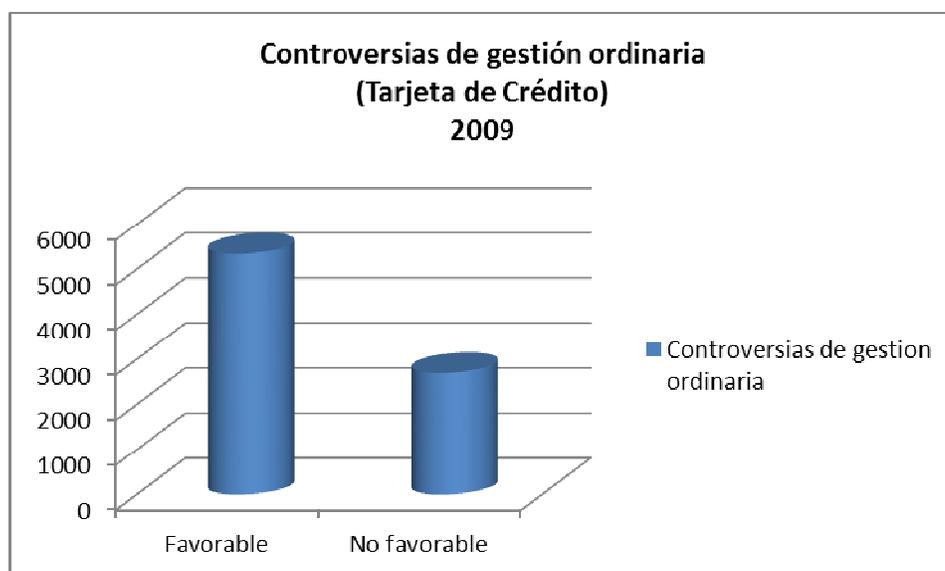
En esta gráfica (5), se muestran las diferentes causas por las cuales los usuarios de tarjetas de crédito, han presentado reclamación ante la CONDUSEF.

De estas reclamaciones que se recibieron, se presentan gráficamente los resultados de como concluyeron; se consideran concluidos como favorables, a aquellos asuntos, en los cuales las partes (usuario-institución financiera) llegaron a un acuerdo para la resolución del asunto. Y concluidos no

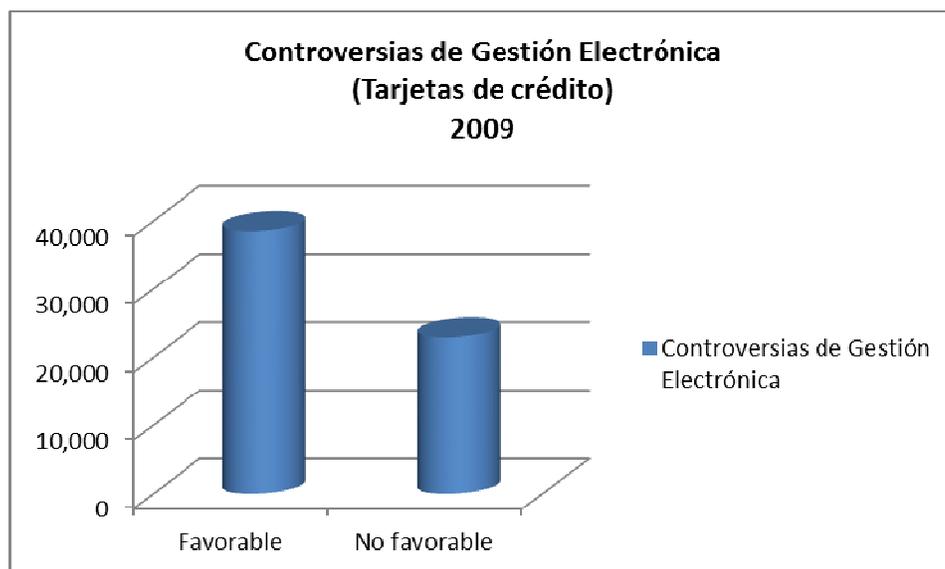
favorables, cuando las partes (usuario-institución financiera) no lo logran conciliar (llegar a un acuerdo) sus intereses durante el desarrollo de la audiencia de conciliación (desarrollo del proceso conciliatorio en donde la CONDUSEF funge como árbitro entre el usuario y la institución financiera).

La gráfica 6, presenta los resultados de las controversias que se presentaron (de tarjetas de crédito) a través del proceso de gestión ordinaria, de las cuales 5,348 son favorables al usuario y 2,700 no favorables al usuario.

GRAFICA 6



GRAFICA 7



La gráfica 7, presenta los resultados de las controversias que se presentaron (de tarjetas de crédito) a través del proceso de gestión electrónica, de las cuales 38,519 son favorables al usuario y 22,919 no favorables al usuario.

### Índice de Reclamaciones

Un índice expresa la relación entre una cantidad y la frecuencia de un determinado número de fenómenos. Con esta base se determina el índice de reclamación, el cual relaciona el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF de tarjetas de crédito, según el número de contratos por cada banco.

El índice de reclamación depende del universo para al momento de explicar el resultado obtenido. En este caso, si hablamos de número de contratos y número de reclamaciones, para hacer comprensible el resultado es necesario cambiar el marco de referencia y decir 14 (del año 2009) reclamaciones de cada 10,000 contratos para el Banco Invex y 13 reclamaciones de cada 10,000 contratos para el HSBC (del año 2009). Y así sucesivamente para

cada uno de los bancos, el índice del 2009 con respecto al 2008 (véase la tabla 2). En este sentido el índice permite comparar en igualdad de circunstancias a las instituciones de Banca múltiple, para el producto; tarjetas de crédito.

TABLA 2

Institución	2008	2009
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero	6	14
HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	11	13
Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte	4	6
Banco Fácil, S.A., Institución de Banca Múltiple	1	5
Scotiabank Inverlat, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat	3	4
Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander	4	4
BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer	2	4
Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex	ND	3
American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple	2	3
Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa	1	2
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	2
IXE Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, IXE Grupo Financiero <sup>1</sup>	1	2
Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero	2	1
Banco Regional de Monterrey, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero	2	1
Banco del Bajío, S.A., Institución de Banca Múltiple	2	1
BanCoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	0	1
<b>Índice del sector</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

El índice se calculó con base en el número de contratos de tarjetas de crédito proporcionado por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en CONDUSEF al mes de diciembre de 2008 y 2009.

<sup>1</sup> Para obtener el índice se consideró la información disponible en la CNBV correspondiente a junio de 2009.

ND = No determinable por no contar con datos

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Dos voces existen en el mundo de los créditos: la del acreedor (Institución Financiera) y la del deudor (usuario de servicios financieros). La primera habla sobre condiciones, términos, intereses, pide garantías, confía y se encarga de dar el crédito. Mientras el deudor que es a quien se le otorga el crédito y en quien se confía, se compromete, asegura, demuestra. Pese a que éste tipo de relación queda establecida por escrito (en un contrato de apertura de crédito), algunas veces trae consigo ciertas fricciones a la hora que se hace uso del crédito.

A veces por olvido, desidia, falta de planeación o tal vez por la falta de información, de manera consciente o inconsciente se cometen errores en el manejo de las finanzas personales, las cuales cuestan dinero y ocasionan problemas legales.

Los principales problemas que se generan en el uso de tarjetas de crédito bancarias son: consumos no reconocidos 46.32 %, pago a su tarjeta no aplicado 3.19 %, alternativa de pago no respetada por el banco con 11.53 %, cobro de intereses no reconocidos por el cliente 4.19 %, disposición de efectivo no realizados por el cliente 4.70 %, inconformidad con la cantidad cargada 7.85 %, solicitud de cancelación no atendida 9.18 %, cobro de servicios no contratados por el cliente 5.34 %, modificación de buro de crédito 4.31 %, y eliminación de buro de crédito 3.39 %.

Estas reclamaciones están representadas en cifras de acuerdo a información que proporciona la CONDUSEF en estadísticas del año 2009 (información más reciente a la fecha), a nivel nacional proporciono 166,915 asesorías técnico jurídicas para reclamaciones únicamente en el rubro de tarjetas de crédito de Banca Múltiple. De las cuales 7,383 se le dieron seguimiento por gestión ordinaria y 57,286 por gestión electrónica. Obteniendo como resultado 5,348 concluidas como favorables (que representan un 66%), 2,700 no favorables, y de gestión electrónica 38,519 favorable (que representan el 63%), 22,919 no favorables.<sup>35</sup>

Los productos y servicios financieros ya forman parte de la vida diaria, y ahora también están al alcance de otras personas las cuales antes no tenían acceso. Gracias a los avances tecnológicos y las nuevas formas de hacer negocios han hecho posible que las Instituciones Financieras ofrezcan sus servicios a menores costos y lleguen a lugares marginados.

El acceso y uso de los servicios financieros se le denomina Inclusión financiera, ésta busca que toda la población esté en posibilidad de contratar servicios financieros adecuados y acordes a sus necesidades. Es importante porque

---

<sup>35</sup> Anuario Estadístico 2009, México, CONDUSEF, 2010, págs. 20, 44 y 62.

permite movilizar ahorros, recibir créditos, administrar riesgos y participar en los sistemas de pago. Sin embargo, poco sirve tener acceso a estos servicios si se desconocen los productos financieros y cómo utilizarlos adecuadamente.

“La Encuesta Nacional sobre Usos de Servicios Financieros, publicada en 2009 por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, revela que el 62% de los entrevistados no conocen o entienden muy poco sobre productos y servicios financieros.”<sup>36</sup>

Considerando esto, se acepta la hipótesis que por la falta de una cultura financiera, los usuarios de tarjetas de crédito incurren en problemas de morosidad e incluso legales. Ya que un segmento muy pequeño de la población conoce, compara y usa de manera adecuada los productos financieros.

Esto es de suma importancia, ya que la desinformación y el desconocimiento de los productos y servicios han llevado a muchos mexicanos a vivir situaciones económicas muy difíciles (algunos hasta llegar a la bancarrota, por créditos impagables) porque como se analizaba anteriormente, se cometen muchos errores que cuestan dinero, es por ello que la inclusión financiera debe ir de la mano con la educación financiera.

Se le llama educación financiera a la difusión de conocimientos prácticos que les permitan a los usuarios planear, administrar, incrementar y proteger su patrimonio, así como tomar las mejores decisiones económicas en las diferentes etapas de la vida.

Muchas personas creen que al hablar de educación financiera se involucra un lenguaje técnico y complejo, para un grupo reservado de personas. Por el

---

<sup>36</sup> Guillen Ortega Gabriela, “Inclusión financiera con educación”, *Proteja su dinero*, México, año 11, núm. 126, septiembre 2010, págs.34-37.

contrario, esta permite desarrollar habilidades útiles a nuestra vida cotidiana para presupuestar gastos, identificar tarjetas de crédito más baratas, contratar seguros para la protección de nuestro patrimonio, como prepararte para el retiro entre otras situaciones.

Transmitir estos conocimientos a todos los mexicanos, sería de gran relevancia para la economía del país, ya que con esto se propiciaría una economía más sana y fuerte, que fomente el ahorro y la inversión en lugar de la adquisición de deuda.

Por lo tanto, se propone que la educación financiera sea parte de la educación de cada uno de los mexicanos, desde la niñez, ya que es en esta etapa donde se aprenden patrones, se adquieren hábitos y costumbres, que se desarrollan de alguna manera en la edad adulta, siendo estas las bases que generan un comportamiento bueno o malo en la toma de decisiones, así también como en el manejo de las finanzas personales.

Otra alternativa de solución, es desarrollar programas o técnicas de enseñanza que busquen tener éxito para que los niños comiencen a asimilar ciertos conceptos básicos sobre las finanzas y el dinero, aliado a esto también se deben exigir conductas en los adultos adecuadas en cuanto a la forma de ganar el dinero y administrarlo. Un niño no será ahorrador si sus modelos de conducta (sus padres) no lo son.

Puede inducir a un niño a que empiece a ahorrar, fijando una meta pequeña que pueda alcanzar, tal vez que reúna una cantidad (50 o 100 pesos) en cierto plazo (un mes) para poder comprar algún juguete que desea. Cuando lo haya reunido, felicítelo y acompáñelo a comprar únicamente el obsequio para el cual ahorro. Entonces de esta forma podrá enseñarle que aunque se haya esforzado no podrá comprar todo lo que quiere, que tiene una limitante y tendrá que descartar entre las cosas que quiere y lo que realmente pueda comprar.

Con esto se formara una disciplina de ahorro importante para comprar las cosas que deseamos o necesitamos.

Entonces se habrán forjado fuertes cimientos al niño en el manejo y administración del dinero y podrá escalar al uso y manejo de productos y servicios financieros más complejos, porque durante todo el ciclo de vida, planear, ahorrar, y administrar, siempre estarán presentes. Evitando con esto los problemas que se generan por el mal uso de las tarjetas de crédito (uno de los productos financieros más utilizado).

Para las personas adultas que no tuvieron este tipo de formación (educación financiera) se propone fomentar el hábito de lectura en cuanto a artículos especializados en finanzas personales, elaborar un presupuesto, conocer más los productos y servicios financieros que ofrecen los bancos, comparar antes de contratar, identificar las ventajas y desventajas que traen consigo al hacer uso de algún producto financiero.

Sin embargo, los mexicanos cuentan con un nivel de lectura muy bajo y aun cuando hay trípticos, dípticos, revistas especializadas, información en páginas de internet, en fin se puede decir que un mundo de información al alcance, no se informan antes de hacer uso de productos o servicios financieros. Por lo tanto es conveniente proponer que los esfuerzos que hacen en conjunto el gobierno, organizaciones sociales e instituciones financieras y educativas por promover la educación financiera, se encaminen hacer uso de otros medios como puede ser la radio y televisión, considerando que son medios de difusión masiva habría más y mejores personas informadas, que adoptaran nuevos hábitos en la administración de sus finanzas personales.

## 4.2. Recomendaciones

Como parte de la difusión de la educación financiera se proporciona información relevante, a cerca de recomendaciones sobre uso de la tarjeta de crédito, decálogo de la tarjeta de crédito, cómo elegir una tarjeta de crédito, entre otras, en pro de tener unas finanzas sanas.

El éxito de una persona refleja la importancia de un sólido cimiento financiero, que comienza con una sólida educación financiera. La inteligencia financiera se compone de las siguientes cuatro habilidades:

1. Educación Financiera. La capacidad de leer los números
2. Estrategias de inversión. Hacer que el dinero cree más dinero
3. El mercado. oferta y demanda
4. La ley. Conocer reglas y regulaciones de contabilidad<sup>37</sup>

A continuación se describirán una lista de 14 errores financieros, los cuales afectan nuestra eficiencia financiera:

1. Invertir privilegiando el plazo sobre la tasa de rendimiento
2. Olvidar las fechas límite de pago
3. Utilizar la tarjeta de crédito como extensión del ingreso
4. Pagar solo el mínimo en la tarjeta de crédito
5. Manejar muchas tarjetas de crédito
6. Invertir el ahorro para imprevistos (emergencias) en instrumentos de alto riesgo
7. Firmar sin leer los contratos de adhesión
8. No revisar el historial crediticio

---

<sup>37</sup> T. Kiyosaki Robert, L. Letchter Sharon, *Padre rico, padre pobre*, primera edición, México, ed. Aguilar, Reimpresión 2008, pág. 152.

9. No evaluar nuestra capacidad de endeudamiento
10. Adquirir productos por estatus
11. No comparamos el CAT en los créditos contratados
12. No evaluar el impacto de las comisiones bancarias
13. No cancelar tarjetas de crédito no solicitadas
14. No invertir en previsión<sup>38</sup>

Para evitar cometer estos errores se proponen algunas recomendaciones, que además ayudaran a tomar mejores decisiones, presupuestar y administrar mejor el dinero.

Tener dinero es importante, pero más es saber administrarlo y sobre todo incrementarlo. Si bien, el dinero no da la felicidad su buena administración sí contribuye a evitar preocupaciones, que a la larga pueden transformarse en problemas de salud.

El presupuesto es una herramienta que sirve para tomar el control del dinero, implica llevar un registro de los ingresos y los gastos. Es importante elaborarlo por escrito, para hacerlo se pueden considerar los siguientes pasos:

Identificar los ingresos. Se debe considerar como ingreso el dinero que recibe, por ejemplo salarios o ganancias por ventas. Se puede incluir ingresos variables como comisiones y bonos pero debe estar consciente de que éstos no son seguros, y que su monto puede variar. Por ello se sugiere que mejor se destinen a crear un fondo de ahorro para emergencias.

El presupuesto debe estar delimitado a un periodo; lo más recomendable es elaborarlo mensualmente. Para ello se tendrá que hacer cuentas y determinar el ingreso mensual, sumando los ingresos, quincenales, semanales o diarios. Al determinar la cantidad total del ingreso, se sabrá cuál es el tope del presupuesto, que se podrá destinar a tres renglones: gastos, pago de deudas y ahorro.

---

<sup>38</sup> Flores Matiana, "14 errores financieros...que cuestan dinero", *Proteja su dinero*, México, año 11, núm. 122, mayo 2010, págs. 38-41.

Identificarlos gastos. Llevar un escrito de los mismos permitirá conocer con exactitud cuánto dinero destinan a cada concepto. Los gastos se clasifican en dos categorías: gastos fijos son gastos que mes con mes deben pagar y es imposible prescindir de ellos (alimentación, transporte, renta, entre otros) y los gastos ocasionales; son los que varían de acuerdo a los gustos y preferencias de cada persona o familia (cine, vacaciones).

Analizar cada uno de los gastos y distinguir si corresponden a una necesidad o deseo. Jerarquizar los gastos para darle prioridad a lo más útil y necesario.

Evaluar las deudas. Al adquirir deudas se debe estar consciente de cuánto, qué tipo y bajo qué condiciones lo hacen y considerar la capacidad de endeudamiento para evitar el riesgo de caer en morosidad en los pagos.

Hacer del ahorro un hábito. Se puede ahorrar para tres propósitos en específico: crear un fondo de emergencias, satisfacer una necesidad o deseo e en corto plazo o para invertir y hacer crecer su patrimonio. Para lograr cualquier de estos propósitos se necesita ser constante y hacer del ahorro un hábito.

El presupuesto debe ser flexible, pues los gastos e ingresos pueden variar, por eso mes a mes se debe hacer los ajustes necesarios. Una vez hechos los cambios es importante que se adquiera la disciplina de respetar el presupuesto.<sup>39</sup>

Antes de adquirir un compromiso, se debe proyectar cómo impactaría en el presupuesto a un año o más según el caso, esa deuda.

Aprovechar las oportunidades donde se obtendrá una ganancia importante para el usuario.

El adquirir deudas no siempre es malo, simplemente se debe tener un cuidado especial en cómo se utiliza y vigilar el comportamiento de pago de la deuda (en especial con las tarjetas de crédito).

---

<sup>39</sup>[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Es importante llevar un estricto control de los gastos realizados con la tarjeta y conservar todos los comprobantes de las compras realizadas, que permitirá verificar con el estado de cuenta que la institución de crédito no haga cargos indebidos.

Si al revisar el estado de cuenta se encuentran cargos por compras que no se hayan realizado, se debe llamar o acudir inmediatamente al banco y solicitar la aclaración de la irregularidad. Si es necesario hacer una reclamación por escrito, se tienen 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte o de la realización de la operación (termino que proporciona el banco en su mismo estado de cuenta).

Si no llegara a tiempo el estado de cuenta de su tarjeta, se debe solicitar de inmediato para poder comprobar que todos los movimientos que se hayan hecho con la tarjeta sean los correctos.

Guardar todos los comprobantes de los pagos que se hayan hecho para poder verificar que la cuenta tenga abonados todos los pagos que se hayan realizado, y que se podrán comprobar cada vez que se tenga el estado de cuenta.

En caso de robo o extravío de la tarjeta, reportarlo al banco inmediatamente y ratificarlo por escrito dentro de las 24 horas siguientes al reporte telefónico. Los defraudadores de las tarjetas de crédito actúan de inmediato, por lo que es recomendable tener a la mano siempre el número de tarjeta y nombre del banco que la expidió para proceder lo antes posible. También se debe anotar la fecha, la hora y el nombre de la persona que recibió el reporte, por si fuera necesario para posteriores aclaraciones.

Si se ha solicitado y obtenido una tarjeta de crédito bancaria, una tarjeta de crédito comercial u otros préstamos o servicios, el usuario estará en los registros del buró de crédito. Pero lo importante no es que aparezca, sino como aparece.

Evitar que nieguen un crédito cuando más se necesite: se debe formar el hábito de consultar el historial crediticio en las páginas web: [www.burodecredito.com.mx](http://www.burodecredito.com.mx)

[www.circulodecredito.com.mx](http://www.circulodecredito.com.mx) una consulta al año es gratis, o también se puede acudir a las oficinas de CONDUSEF el trámite es gratuito, y se proporciona cuantas veces se requiera. Con esto, se podrá detectar a tiempo posibles errores en los registros.

Si se tiene una o varias tarjetas de crédito, cada mes el banco envía un estado de cuenta. En este aparecen los conceptos pago mínimo y pago para no generar intereses o pago total del mes. De acuerdo a estos conceptos, se tienen tres opciones para pagar:

1. El pago mínimo: cantidad que se debe cubrir antes de la fecha límite de pago para no incurrir en mora. Generalmente es entre el 5% y el 10% del total de la deuda.
2. Una cantidad mayor al mínimo y menor al pago para no generar intereses.
3. El pago para no generar intereses: este es el uso ideal de la tarjeta de crédito, pues permite financiar las compras sin pagar intereses (a quienes realizan este pago se le conoce como “totaleros”).

Si el usuario es de los que paga únicamente el mínimo, se deberá pensar dos veces: mientras más pequeños sean los pagos que se realizan, más tiempo tardará en liquidar el adeudo debido a que los intereses se van acumulando y los pagos que se van dando se abonan a los intereses y muy poco se abona a capital, por lo que la deuda disminuye lentamente.

Por el contrario, si se pagan más del monto mínimo indicado en el estado de cuenta, se reducirá el tiempo en que se liquidara el adeudo, y no se pagara tanto.

A continuación un ejercicio con tres de las tarjetas más representativas del mercado; en el siguiente cuadro se muestran las diferencias entre pagar el mínimo o el doble de éste, en caso de tener un adeudo de \$ 6,000.

CONCEPTOS	TARJETA 1		TARJETA 2		TARJETA 3	
	Cubriendo solo el pago mínimo	Destinand o el doble del pago mínimo	Cubriend o solo el pago mínimo	Destinand o el doble del pago mínimo	Cubriend o solo el pago mínimo	Destinand o el doble del pago mínimo
<b>Monto del adeudo original</b>	\$6,000.00					
<b>Tasa de interés Anual</b>	29.57%		35.80%		44.40%	
<b>Anualidad</b>	\$460.00		\$500.00		\$440.00	
<b>Pago mínimo</b>	\$300.00	\$600.00	\$324.00	\$648.00	\$600.00	\$1,200
<b>Tiempo para liquidar el adeudo</b>	6 años, 10 meses	1 año, 5 meses	Más de 15 años	1 año, 6 meses	Más de 15 años	9 meses
<b>Costo Total</b>	\$18,004.56	\$8,578.54	Más de \$34,167.48	\$9,053.88	Más de \$22,655.01	\$7,569.39
<b>Saldo pendiente de liquidar</b>	El adeudo estaría liquidado	El adeudo estaría liquidado	Aún le quedaría un saldo por liquidar de \$2,317.61	El adeudo estaría liquidado	Aún le quedaría un saldo por liquidar de \$516.94	El adeudo estaría liquidado

Fuente: Datos obtenidos de Banco de México e Infosel Financiero a septiembre de 2010. Cálculos realizados por CONDUSEF.

En las tres tarjetas se demuestran que mientras más recursos se destinen al pago de la tarjeta, más se reducirá el tiempo en el que se liquidará el adeudo. Esto es porque entre menor sea el pago, menor será la cantidad aplicada al capital y mayor la cantidad a intereses.

En México el 72% de los usuarios de tarjetas de crédito no pagan el total de sus adeudos a la fecha límite de pago.<sup>40</sup>

Algunas tiendas departamentales o empresas de prestadoras de servicios, brindan por ciertas temporadas promociones a meses sin intereses, que funciona de la siguiente manera; El esquema a meses sin intereses permite adquirir productos y servicios con la tarjeta de crédito por el mismo precio que si se comprara de

<sup>40</sup> Caballero García Aarón, Méndez Corona Arturo, "Pagas el mínimo, pagas más", *Proteja su dinero*, México, año 11, Núm. 127, Octubre 2010, págs. 34,35.

contado, a plazos comúnmente de 6, 12 y 18 meses. Esta opción de compra tiene sus beneficios cuando se utiliza de manera adecuada, como la posibilidad de diferir el gasto de compras que de contado no se podría adquirir en ese momento; se trata de saber cuándo sí y cuándo no comprar bajo ese esquema.

No se debe confundir la promoción a meses sin intereses con el esquema de crédito a pagos fijos, en este último los intereses se amortizan junto con el capital a plazos semanales, quincenales o mensuales. Si se decide comprar un producto y se tiene la oportunidad de adquirirlo a meses sin intereses, se debe privilegiar esta opción sobre la de pagos fijos.

Cuando se ve una promoción a meses sin intereses, quizás los pagos se consideran pequeños, pero se debe considerar que si se compra a meses un artículo en esta tienda y otro en aquella, se puede perder la cuenta y terminar con el balance financiero, pues llegará el momento en el que el pago mensual que se debe realizar al banco no será nada pequeño y difícil de pagar. Además si se es irresponsable con el crédito, el usuario se puede endeudar a un plazo mayor que el esquema original, ya que con una sola vez que se atrase en los pagos o no se cubra el total del pago de todas las promociones adquiridas a meses, la súper promoción a meses sin intereses puede convertirse en una preocupación a meses con intereses (los cuales se empiezan a generar automáticamente al no cubrir con el pago en el plazo preestablecido).

“Para que no se tengan este tipo de problemas, se debe seguir estas diez recomendaciones que harán de las compras a meses un verdadero beneficio.

1. Presupuestar las compras: antes de adquirir un producto se debe preguntar si en realidad se necesita o sólo se adquieren porque está en promoción: se debe distinguir si el producto es necesario o superfluo. Muchas personas asisten a las ventas nocturnas sin una idea clara de lo que se comprará y se compran cosas que no sirven. Los esquemas a meses sin intereses son útiles para adquirir productos que se necesitan y que haciendo cuentas con presupuesto

en mano, serían difíciles de adquirir con ahorros propios en el corto plazo. Toda compra por impulso desequilibra la economía familiar.

2. Comparar precios: es importante comparar, pues seguramente se encontrarán precios distintos en cada establecimiento: esto permitirá aprovechar las diferencias y conocer si realmente pueden pagar el mismo precio a meses que si se comprara de contado.
  
3. Hacer cuentas: dividir el importe de la compra entre el número de pagos a los que se puede comprometer y proyectar el presupuesto. Si ya se hizo la compra de un par de artículos bajo este esquema, antes de adquirir uno nuevo, se debe tomar en cuenta que el cargo de la compra se sumará al de otros productos que ya se hayan adquirido. La suma de varias mensualidades pequeñas puede resultar en una cantidad importante de deuda que se deberá cubrir durante varios meses, comprometiendo así los ingresos futuros. No olvidar que en los gastos se deben considerar otros adeudos que se realicen en la TC y otros compromisos financieros como crédito hipotecario, crédito automotriz, préstamos personales, etc. Un nivel de gasto óptimo depende de variables como ingresos, metas y situación financiera, para evitar cualquier desequilibrio considera siempre una partida para el ahorro.
  
4. Comprar bienes duraderos, cuyos beneficios o vida útil se prolonguen más allá de la deuda, por ejemplo electrodomésticos y computadoras. No es recomendable utilizar este esquema para compras menores, compras que se van a repetir el siguiente mes como la despensa o productos que pierden su valor en el corto plazo como ropa, zapatos, regalos, pues lo más probable es que a los 12 meses, por ejemplo, que se termina de pagar la deuda, el producto ya no sirve o no está en condiciones óptimas. Asimismo se debe estar consciente de utilizar el crédito para comprar este tipo de artículos, significa que no se está presupuestando bien los ingresos y los gastos, pues son productos que se podrían comprar de contado con ingresos corrientes o ahorros.

5. Llevar un registro de todas las compras a crédito, con o sin intereses. Es importante tomar en cuenta las fechas en que realizan las compras; si se realizan las compras inmediatamente después de la fecha de corte, se puede obtener hasta 50 días de financiamiento para empezar a pagar. Un mayor orden financiero ayudará a sacarle provecho al crédito.
  
6. Pagar a tiempo. Si no se cumple con una de las mensualidades, esta se convierte en deuda que comenzará a generar intereses. Por eso es importante no excederse en las compras a meses. Lo recomendable es tener máximo dos artículos bajo este esquema cuyo monto total no exceda la capacidad de pago, pues de lo contrario, el pago requerido por el banco para no generar intereses, puede resultar difícil de pagar. Considerar que el pago mínimo no incluye el pago de las mensualidades a meses sin intereses; para no perder la promoción se deberá contemplar las mensualidades de todas las compras bajo este esquema más otros cargos sin promoción. En el estado de cuenta vendrán por separado el desglose de las operaciones normales y operaciones a meses sin intereses, el nombre varía dependiendo del banco: cuenta normal y promociones, detalle de operaciones y pagos diferidos, planes sin intereses y planes con intereses, etc. Se debe pagar el total del cargo marcado en la cuenta de promociones, pagos diferidos o planes sin intereses y, respecto a la cuenta normal, la recomendación es pagar el total de compras y cargos generados en el periodo de facturación, sumados ambos conceptos componen lo que el estado de cuenta señala como pago para no generar intereses, si no es posible abonar esta cantidad, cuando menos se debe abonar el doble del mínimo señalado. Se debe recordar que los bancos piden en promedio como pago mínimo entre el 5% y el 10% del monto total adeudado y mayor parte de ese porcentaje se va al pago de intereses e IVA, el resto se abona a capital (pago de la deuda): si se paga el mínimo se puede terminar pagando más y la deuda se alargará en el tiempo.

7. Verificar que se haga válida la promoción. Al momento de firmar el Boucher se debe cerciorar de que la cantidad que aparece es la correcta y coincide con la copia que entrega el comercio, además debe aparecer el esquema de compra a meses sin intereses o pago diferido, pues si se firma es Boucher sin que éste especifique el esquema, después no se deberá reclamar. Los cajeros o vendedores por ningún motivo deben anotar la dirección o número telefónico del usuario.
8. Guardar los bouchers. Es importante guardar los bouchers y tickets de compra pues éstos servirán como comprobantes en caso de detectar alguna anomalía en el estado de cuenta.
9. Recordar que la tarjeta de crédito es revolvente: conforme se paga se dispone nuevamente de la cantidad de dinero que se presta, esto aplica también para los esquema de meses sin intereses, lo que significa que si se satura la tarjeta con compras bajo este esquema, solo se podrá hacer uso del crédito conforme se vaya pagando, teniendo la posibilidad de volver a utilizarlo totalmente hasta que termine el plazo del esquema: después de 6, 9, 12, ó 18 meses.
10. Liquidar el adeudo. Algunos bancos dan la opción de poder liquidar el monto restante de la promoción antes del plazo establecido. Si por ejemplo, si se compra un perfume a 12 meses y se acaba a los 6 meses, tal vez convenga liquidarlo si aún se restan 6 mensualidades. Se debe avisar que se desea liquidar el adeudo directamente en la sucursal o por teléfono al centro de atención del banco de lo contrario cualquier tipo de pago que se realice a la tarjeta de crédito se tomará el saldo a favor y se seguirá cobrando la mensualidad sobre promociones."<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>CONDUSEF, "Proteja su dinero", Edición Agosto 2010 año 11. núm.125

Si no sea manejado bien la tarjeta de crédito, y a su vez se tienen varias de ellas. Es probable que se esté en serios problemas ya que esta hasta el tope de adeudos, es momento de analizar la cancelación de alguna de ellas.

La Ley de Transparencia para el ordenamiento de los servicios financieros establece que se tiene el derecho de cancelar, cuando se desee, los créditos al consumo que se tenga, estos son las tarjetas de crédito. Para ejercer este derecho, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Cubrir el monto total del adeudo. Acudir a la sucursal bancaria con el último estado de cuenta y solicitar el monto total del adeudo, el cual debe incluir consumos, intereses y comisiones. Realizar el pago total, solicitar el comprobante de no adeudo (este es de suma importancia conservarlo para futuras aclaraciones) y asegurarse de que no exista ningún cargo ni a favor ni en contra.
2. Solicitar la anulación. Elaborar un escrito para solicitar la cancelación de la cuenta al banco. Debe ser muy clara la petición, además debe contener nombre completo y número de cuenta, documento firmado, acompañado de una copia del comprobante de pago total. Los documentos deben ser entregados a un ejecutivo de cuenta quien deberá acusar de recibo.
3. Solicitar el folio de cancelación. El ejecutivo que recibe los documentos debe proporcionar el folio o número de cancelación. Este número es la confirmación que da el banco, de que la cuenta quedo cancelada.

Sin embargo, si se tiene varias tarjetas con un banco o con varios bancos y no se tiene para liquidarlas, se puede recurrir a la consolidación de saldos. Esto consiste en trasladar los adeudos en una sola cuenta, buscando una mejor tasa de interés y una administración más fácil de los adeudos. Así el banco que se haya elegido hará la liquidación a los otros bancos, y ahora el adeudo

solo será con un solo banco, o en el caso de que fuera el mismo banco con varias tarjetas, los hará a una sola cuenta.

Debido a que las instituciones financieras no están obligadas a realizar esta práctica, si se tiene un buen historial crediticio, se puede acudir al banco donde se desea estar para ver la posibilidad de que éste brinde la opción.

En el caso de que el titular de la tarjeta haya fallecido, el proceso difiere de cierta manera, ya que cada institución bancaria aplica condiciones diferentes para la cancelación de la tarjeta y la cobertura del monto del adeudo. Por lo general, las instituciones tienen contratados seguros para cubrir el saldo deudor de la cuenta en caso de fallecimiento del titular o mediante la condonación del adeudo de la línea de crédito, en cualquiera de los casos, los adeudos que se cubren son solo aquellos realizados hasta el momento del fallecimiento del titular.

Cabe mencionar que la ley establece que las personas que el titular de un crédito revolving haya autorizado como adicionales en el uso de la tarjeta en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. Sin embargo, en el caso de que el tarjetahabiente adicional haya hecho uso de la tarjeta, la institución podrá exigirle el pago de las transacciones que haya realizado.

El plazo para cancelar una tarjeta de crédito por fallecimiento del titular es de no mayor a 180 días naturales a partir de la fecha del deceso. Y se debe presentar los siguientes documentos: copia certificada del acta de defunción, identificación oficial del finado, identificación oficial de quien presenta la cancelación, escrito de notificación por fallecimiento que contenga el nombre y la cuenta del titular de la tarjeta de crédito.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Guillen Ortega Gabriela, "Sin enredos: cancela tus tarjetas", *Proteja su dinero*, México, año 11, núm.123, junio 2010, págs. 16-18.

En información más reciente, el Banco de México a través de una circular, anuncia que se eliminan algunas comisiones bancarias y establecen límites a otras. En cuanto a operaciones de crédito; las instituciones financieras no podrán cobrar comisión por:

- La cancelación de una o varias tarjetas
- Cuando se realice el pago periódico total o parcial de un crédito otorgado por un banco, en las sucursales o cajeros automáticos, por medio de transferencias electrónicas a través de la página de internet o por medio de domiciliación que se haya contratado con el propio banco.
- Por pagar fuera de tiempo o no pagar, no deberá calcularse intereses moratorios por el monto total del adeudo, solo por el pago mínimo requerido que no se realizó.
- Por no utilizar durante un año una tarjeta de crédito, si en el mismo estado de cuenta ya se cobran comisiones por anualidad.
- Cuando se realice el pago de un crédito con un cheque y éste sea rechazado o devuelto.
- Por recibir el pago de créditos otorgados por otras instituciones financieras.
- Por sobregiro o intento de sobregiro en tarjetas de crédito.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Armida Carlos, *El ser humano y el dinero*, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., 1999.

Apuntes del “Diplomado de Cultura Financiera”, México, CONDUSEF, 2009.

Banco de México, *Indicadores básicos de tarjetas de crédito*, México, 2010.

Borghino Mario, *El arte de hacer dinero*, México, Editorial Grijalbo, Reimpresión 2007.

Besley, Scott. , Brigham, Eugene F.,” *Fundamentos de Administración Financiera*”, México, Mc Graw Hill, Doceava Edición, 2004.

Graham Bannock, R.E. Baxter, *Diccionario de economía*, México, Editorial Trillas, séptima reimpresión, 2003.

CONDUSEF, “ABC de Educación Financiera”, México, 2008

CONDUSEF, *Anuario Estadístico 2009*, México, CONDUSEF, 2010.

CONDUSEF, *Manual de Organización General*, México, CONDUSEF, 2009.

De Boyer, Gutiérrez, Kataoka, Solís, *Bancos y crisis bancarias*, Universidad Autónoma Metropolitana, México, primera edición 1996.

Elizondo, Alan, *Medición integral del crédito*, Limusa Noriega Editores, México 2004.

Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., *"Fuentes de Financiamiento"*, *Manual de Consulta*, México, Nacional Financiera, S.N.C., 1992, Tomo 3.

Lawrence J. Gitman, *"Fundamentos de administración financiera"*, México, Harla, 1986, tercera edición.

*Ley de Instituciones de crédito*, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, México, última reforma del 25 de mayo de 2010.

*Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito*, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, México, última reforma del 20 de agosto de 2008.

*Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros*, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, México, última reforma del 25 de junio del 2007.

*Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*, México, CONDUSEF, Quinta Edición, 2009.

LitvinoffNicolas, *¡Es tu dinero!: Finanzas personales sin asesores*, México, Ediciones Granica, primera edición, 2009.

Mason Roger, *Finanzas para no financieros en una semana*, Ed. Gestión, primera edición 2000.

Münch Lourdes, *Administración de Capital Humano*, México, Trillas, 2005.

Ramírez Solano Ernesto, *Moneda banca y mercados financieros*, México, Prentice Hall, Primera Edición 2001.

Sthephan Hayes, *Crédito y cobranza; guía práctica*, México, ECASA, Tercera edición, 1992.

T. Kiyosaki Robert, L. Letchter Sharon, *Padre rico, padre pobre*, primera edición, México, ed. Aguilar, Reimpresión 2008.

#### **REVISTAS:**

Caballero García Aarón, Méndez Corona Arturo, "Pagas el mínimo, pagas más", *Proteja su dinero*, México, año 11, Núm. 127, Octubre 2010.

CONDUSEF, "Proteja su dinero", Edición Agosto 2010 año 11. núm.125

Flores Matiana, "Crédito, tu aliado patrimonial", *Proteja su dinero*, México, año 11. núm.123 Edición Junio 2010.

Guillen Ortega Gabriela, "Sin enredos: cancela tus tarjetas", *Proteja su dinero*, México, año 11, núm.123, junio 2010.

Guillen Ortega Gabriela, "Tu historia cuenta", *Proteja su dinero*, México, año 11, núm. 124, julio 2010.

Rocha Ana Eunice, “¡Adiós comisiones!”, *Proteja su dinero*, México, año 11, núm. 126, septiembre 2010.

**LINCKOGRAFIA:**

<http://portalif.condusef.gob.mx/tarjetas/contenido.php?contenido=15>

<http://www.condusef.gob.mx/tutoriales/tarjeta-credito/index.html>

<http://www.cnbv.gob.mx/bancos/paginas/informacionestadistica.aspx>

[www.banxico.gob.mx](http://www.banxico.gob.mx)

<http://portalif.condusef.gob.mx/calificador/cal>

[www.diputados.gob.mx](http://www.diputados.gob.mx)