



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

TRABAJO  
TERMINAL:

USO ÓPTIMO DE LA TARJETA DE  
DÉBITO (CUENTA DE DÉBITO),  
TARJETA DE CRÉDITO Y CHEQUES  
A LA VISTA.

*Asesora: Maestra Rosa María Ortega Ochoa*

POR:

Israel Torres Juárez

México D.F. Enero del 2004.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA *Iztapalapa*

TRABAJO  
TERMINAL:

**USO ÓPTIMO DE LA  
TARJETA DE DÉBITO  
(CUENTA DE DÉBITO),  
TARJETA DE CRÉDITO  
Y CHEQUES A LA  
VISTA.**

Asesora: *Maestra Rosa María Ortega Ochoa*

POR:

*Israel Torres Juárez*

México D.F. Enero del 2004.

## **AGRADECIMIENTOS**

- ✓ A Dios, por estar a mi lado en todo momento, por darme fuerza, valor y salud.
- ✓ A mi Mami Aurora Juárez T., que siempre ha tenido una fortaleza increíble para enfrentar cualquier situación y no doblegar su carácter, por su amplio criterio, por ser una excelente persona, excelente madre, excelente mujer trabajadora y por su gran ejemplo de lucha con el que me ha guiado día con día:

Mami: Gracias por darme la vida, por tus cuidados, tus atenciones y lo más importante *gracias por ser todo un ejemplo de vida.*

Como en alguna ocasión me comentó mi hermano: "con mi madre nos sacamos la lotería".

Es increíble lo que una madre puede hacer por sus hijos y yo puedo decir que tú lo has hecho todo.

T.Q.M.M.

- ✓ A mi Padre Joel Torres F., por su constante lucha hacia su enfermedad, por ser una persona dedicada a ayudar al necesitado y al enfermo, por sus consejos, sus enriquecedoras pláticas que me ayudaron a crecer como persona, por escucharme en todo momento, por la confianza que me dio para tomar mis propias decisiones:

Papá: Gracias por darme la vida, por tus bendiciones, tus excelentes deseos y sobre todo *gracias por darme lo mejor de ti.* T.Q.T.S

- ✓ A mi hermano Adan Torres J., porque me ha ayudado a ver las cosas desde otra perspectiva, porque me ha ayudado a ver mis errores, por su ejemplo de lucha ante las adversidades, por su gran corazón, su espíritu aventurero y sobre todo por ser mi compañero de juegos, alegrías y tristezas desde niño:

Adan: Gracias por ser gran parte de mi vida, recuerda que siempre vas acompañado de mi alma y nunca olvides que en todo momento estoy a tu lado. T.Q.M.C.

- ✓ A mi futura esposa Elsa Ponce de León T., por haber estado conmigo en los momentos difíciles, por su apoyo moral, profesional y sobre todo por su gran corazón que ha sabido ganar el mío.

Elsa: Gracias por estos años que hemos compartido juntos y que me han ayudado a crecer en todos los aspectos. T. A. A.

- ✓ A mis profesores, en especial a la Profesora *Rosa María Ortega Ochoa* quién me asesoró en la elaboración del presente trabajo, regalándome parte de su valioso tiempo, enseñándome a crecer como persona y a crecer profesionalmente.  
Al profesor Eduardo Villegas quién me ha enseñado gran parte de lo que me espera en la vida a través de sus experiencias y consejos profesionales.  
Al profesor Eduardo Ibarra Colado, por la influencia profesional que ejerció en mi en escasos dos trimestres; aunque posiblemente no se de cuenta del presente agradecimiento, lo expreso ya que fue una de las personas que me aportó demasiado profesionalmente:

Profesores: Gracias por sus enseñanzas que me obsequiaron y que vivieron en mi durante mi estancia en la escuela y más aún, que siguen viviendo fuera de ella en mi vida personal y profesional.

- ✓ A mis amigos y compañeros: Claudia, Dennise, Miriam y Alfredo. Que siempre me mostraron su apoyo y amistad en todo momento, que me aguantaron durante tanto tiempo y que me ayudaron a madurar profesionalmente y a crecer como persona.

Amigos: Saben que mi amistad es para siempre y cuenten conmigo para todo.

**¡Nadie sabe lo que tiene hasta que utiliza el lenguaje del corazón!**

**GRACIAS A TODOS.**

# INDICE

INTRODUCCIÓN_____	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA_____	4
HIPÓTESIS_____	4
MARCO TEÓRICO_____	5
MARCO DE REFERENCIA_____	28
Marco Teórico de Grupo Financiero Bital_____	28
Anexo al marco de referencia de Grupo Financiero Bital_____	37
Marco de Referencia de California Restaurantes_____	41
DESARROLLO_____	45
“cruce de variables”_____	72
Anexo Estadístico_____	90
CONCLUSIONES_____	94
RECOMENDACIONES_____	100
ANEXOS DE RECOMENDACIONES:	
TARJETA DE DEBITO_____	116
TARJETA DE CREDITO_____	120
CHEQUES_____	124
ANEXOS DE CONTRATOS:	
CUENTA DE NOMINA_____	132
TARJETA DE CREDITO_____	139
GLOSARIO_____	143
BIBLIOGRAFIA_____	146

# INTRODUCCIÓN

El tiempo y la distancia se están reduciendo rápidamente con el advenimiento con nuevos sistemas de comunicación, computadoras, etc.

Hoy en día muchas compañías incursionan en el uso de nuevos servicios para ser más eficaces, uno de ellos es el de utilizar el servicio bancario con el objeto de realizar depósitos de nómina en cuentas de débito para sus trabajadores.

El presente trabajo se incursiona en el manejo de éste tipo de cuentas por parte de los usuarios directos: los trabajadores asalariados  
Y la relación directa que guardan estos últimos con las Instituciones bancarias o de banca múltiple en donde tienen dicha cuenta.

Tener pleno conocimiento del manejo de la cuenta se ha convertido en parte esencial para estos usuarios y no como un “lujo”, sino como una necesidad. Es necesario hacer hincapié en esto, ya que la administración de cada una de estas cuentas depende directamente del usuario y no de terceros.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las personas que reciben su sueldo mediante nómina bancaria, ¿Conocen el uso óptimo<sup>1</sup> de los productos o servicios bancarios (TDC, TDD Y CHEQ)?

## OBJETIVO

Elaborar una serie de recomendaciones sobre el uso óptimo de algunos productos o servicios bancarios (TDC, TDD Y CHEQ respectivamente), dirigido a personas que les depositan su sueldo mediante nómina bancaria.

## HIPOTESIS

**Las personas que les depositan su sueldo mediante nómina bancaria desconocen el uso óptimo de algunos productos o servicios (TDC, TDD Y CHEQ) que les son ofrecidos o proporcionados por parte de las instituciones bancarias.**

---

<sup>1</sup> EL USO ÓPTIMO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS BANCARIOS, EN ESPECÍFICO DE TARJETA DE CRÉDITO (TDC), TARJETA DE DÉBITO (TDD) Y CHEQUES A LA VISTA (CHEQ), LO PERCIBO COMO:

- Información sobre el uso normal del producto o servicio,
- Información de cómo poder evitar la contingencia y,
- Qué hacer en alguna contingencia,
- Para finalmente poder usar el producto o servicio sacándole el mayor beneficio para quien lo utiliza.

## MARCO TEORICO

- **Estructura del sistema financiero Mexicano**

“El sistema financiero formal esta integrado por las instituciones y organismos bajo la rectoría de la Secretaría e Hacienda y Crédito Público (SHCP) y en su caso por la supervisión independiente del Banco de México, mejor conocido como BANXICO.

BANXICO regula el sistema financiero sobre todo desde el punto de vista del sistema de pagos. El sistema de pagos involucra el dinero que usamos, el uso de dinero de otros países que circula en México, y también el dinero representado mediante instrumentos como dinero en efectivo, documentos (títulos de crédito) o medios electrónicos.

La SHCP regula y supervisa las instituciones del sistema financiero mediante varios organismos que dependen de ella a los cuales se les llama autoridades del sistema financiero, las cuales son:

Nombre abreviado	Nombre completo	Sectores financieros que supervisa
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bancario</li><li>• Organizaciones y actividades auxiliares del crédito</li><li>• Bursátil</li></ul>
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguros</li><li>• Fianzas</li></ul>
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ahorro para el retiro (jubilación / pensiones)</li></ul>
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Todos los anteriores en materia de orientación y defensa de los intereses del público que utiliza los servicios y productos de los mismos.

El motivo por el que las instituciones financieras se agrupan en sectores es para tener relacionadas aquellas que realizan actividades similares o cuyos productos y servicios son regulados por las mismas leyes.

Para efectos del presente Trabajo nos interesa enfocarnos principalmente a lo relacionado con los Bancos comerciales o institución de crédito o de banca múltiple, ya que son ellos los que ofrecen los productos y servicios que estamos describiendo; a continuación se explica brevemente el Sector Bancario:

## **SECTOR BANCARIO:**

· Bancos comerciales o institución de crédito o de banca múltiple: Son empresas que a través de varios productos captan, es decir reciben, el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan, es decir lo prestan, a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito. También apoyados en los sistemas de pago ofrecen servicios como pagos (luz, teléfono, colegiaturas, etc.), transferencias, compra y venta de dólares y monedas de oro y plata que circulan en México, entre otros.

· Banco de desarrollo o banco de segundo piso o banco de fomento: Son bancos dirigidos por el gobierno federal cuyo propósito es desarrollar ciertos sectores (agricultura, autopartes, textil) atender y solucionar problemáticas de financiamiento regionales o municipales, o fomentar ciertas actividades (exportación, desarrollo de proveedores, creación de nuevas empresas). Se les dice de segundo piso pues sus programas de apoyo o líneas de financiamiento la realizan a través de los bancos comerciales que quedan en primer lugar ante las empresas o usuarios que solicitan el préstamo.

CONDUSEF pone a disposición de los usuarios un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en el que el usuario puede consultar qué instituciones financieras están debidamente autorizadas para operar, lo cual le permitirá cerciorarse que la institución está debidamente constituida para realizar operaciones financieras”.

- **Instituciones de Crédito o Banca Múltiple que ofrecen los Servicios de Banca**

En México se pueden mencionar las siguientes instituciones:

American Express Bank  
Banamex  
Banca Afirme  
Banca Mifel  
Banco del Bajío  
Banco Interacciones  
Banco Inbursa  
Santander Serfín  
Banorte  
Banregio  
BBVA Bancomer  
Bital (Próximamente: HSBC)  
Ixe Banco  
Bansi  
Banca Quadrum

Banco del Sureste  
Banco Industrial  
Scotiabank Inverlat

Cabe señalar que algunos de ellos no ofrecen en su totalidad los productos o servicios a los que nos enfocaremos en el presente trabajo; sin embargo, se mencionan como referencia general.

También se menciona que con respecto a la tarjeta de Crédito, la mayor parte de ellas están afiliadas (o son) de MasterCard®, Visa®, Discover®, o American Express®, así como varias tarjetas de crédito que provienen de grandes tiendas comerciales y estaciones; en algunas de ellas el Banco funge como un intermediario entre el cliente y estas Instituciones; en el “Marco de Referencia” haremos mención sólo de las Tarjetas de Crédito que ofrece *Bital y que están relacionadas a Master Card y Visa.*

- **Descripción General de los Tipos de contratos más comunes dentro de las operaciones Financieras:**

Contrato de Administración de Fondos para el Retiro (AFORES)

Contrato de apertura de crédito con garantía hipotecaria

Contrato de apertura de crédito

Contrato de arrendamiento

Contrato de crédito hipotecario

Contrato de cheques

Contrato de descuento

Contrato de fideicomiso

Contrato de seguro

Contrato de intermediación bursátil

Contrato de reporto

Con apego al trabajo, los Contratos que nos interesa describir son:

- CONTRATO DE APERTURA DE UN CREDITO,
- CONTRATO DE CHEQUES.

- **CONTRATO DE APERTURA DE UN CREDITO:**

La Tarjeta de Crédito se obtiene firmando un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente

-----

## Introducción

En primera instancia es importante mencionar que los bancos están posibilitados conforme a la ley para celebrar este tipo de contratos de acuerdo a lo que señala

la fracción VII del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, la circular 2019 del Banco de México en su parte conducente y las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de las tarjetas de crédito bancarias publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de diciembre de 1995.

Es importante saber que tener una tarjeta de crédito significa tener celebrado o firmado un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

## LOS CUATRO TEMAS QUE DEBEMOS CONOCER DEL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE.

### 1. ¿Que es el contrato de apertura de crédito en cuenta corriente?

Es aquel en virtud del cual el banco (acreditante) pone a disposición de una persona física o moral (acreditado) una cierta cantidad de dinero, la cual conforme vaya haciendo uso de la misma, el acreditado puede ir regresando en remesas o pagos parciales, de forma que aunque disponga de parte del monto, el límite máximo de crédito nunca se agote, esto quiere decir que el acreditado puede disponer permanentemente de una cantidad, la cual nunca se terminará durante la vigencia del contrato, siempre que no exceda el límite.

### 2. ¿Quiénes intervienen en el contrato o quienes son las partes?.

El acreedor o acreditante: Es el banco, obligado durante determinado tiempo a poner bajo ciertas condiciones una cantidad de dinero a disposición de una persona física o moral.

El deudor o acreditado: Es la persona física o moral que disfruta de las cantidades puestas a su disposición durante el tiempo pactado, contra la devolución de principal e intereses.

### 3. ¿Qué derechos y obligaciones tienen las partes, una vez firmado el contrato?.

El banco o acreditante:

A abrir una cuenta corriente hasta por una determinada cantidad con cobertura nacional o también en el extranjero. Es importante comentar que en el límite del

crédito no quedan comprendidos los intereses, las comisiones, cargos y demás gastos que se originan con motivo del mismo.

Entregar al cliente o acreditado una tarjeta de plástico personal e intransferible.

Enviar periódicamente un estado de cuenta en donde se reflejen cada una de las disposiciones de dinero y pagos de capital e intereses que se realicen en un tiempo determinado.

A pagar, si así esta estipulado, intereses por las cantidades que resulten con saldo a favor del acreditado.

El cliente o acreditado:

A pagar, bien sea en una sola exhibición o en remesas, el dinero del que efectivamente dispuso, en los términos pactados, es decir, pagar los intereses correspondientes más el mínimo a pagar en el día y lugar determinados.

Nota: El pago mínimo es el importe mínimo señalado en un estado de cuenta de tarjeta de crédito que debe pagar el tarjetahabiente, el cual en caso de no pagar provoca que el banco considere al cliente como una cuenta morosa.

A pagar las comisiones anuales por concepto de apertura y renovación de su línea de crédito en cuenta corriente y cualquier otra comisión que se encuentre pactada, como la relativa a las comisiones por gastos de cobranza, cuando el cliente o tarjetahabiente incurre en pagos vencidos.

A pagar los intereses ordinarios y moratorios que en su caso se generen.

4. ¿Qué otras cláusulas y condiciones podemos encontrar en este tipo de contratos?

La o las relativas a la garantía: Se establece el tipo de garantía que cubre cualquier incumplimiento del cliente o tarjetahabiente, la garantía generalmente es personal, es decir, que si al final del contrato queda un saldo a cargo del acreditado, este saldo podrá exigirse a él en primer lugar y después a la persona que haya firmado como aval o deudor solidario.

La o las relativas a la prescripción: Teniendo en cuenta que la prescripción es una forma de liberarse de la obligación que se haya contraído y cuyo cumplimiento no se exija durante el plazo que señale la ley, hemos de decir que en estas cláusulas

se establece que las obligaciones en general del contrato prescriben o caducan de acuerdo a la teoría general de las obligaciones mercantiles y de conformidad a lo establecido el artículo 1047 del Código de Comercio, la regla general es que las obligaciones prescriben en 10 años, habiendo excepciones como las que se refieren a la rectificación de errores de cálculo, omisiones o duplicaciones que de manera general tienen un tiempo de seis meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato o la que se refiere a las aclaraciones del estado de cuenta cuyo plazo es de 45 días contados a partir de la fecha de corte para reclamar al banco directamente, no así ante otras instancias o instituciones.

Nota: Es importante mencionar que los plazos de prescripción y caducidad para que el banco pueda cobrar los vouchers (pagares) que usted firma cuando usa su tarjeta de crédito, son diferentes a lo que se señala en el punto anterior; ello porque los vouchers son títulos de crédito que dan lugar a acciones cambiarias que en el caso de ser ejercidas por el banco afectarán en forma relativamente rápida su patrimonio.

La o las relativas a los gastos del contrato: Esto se refiere a que cualquier gasto o comisión que se genere por la disposición del dinero o por cualquier otra acción que tienda al cumplimiento del contrato, salvo pacto en contrario, correrá a cargo del tarjetahabiente.

La o las relativas al límite de crédito: Se refieren básicamente a la cantidad que se determine como límite de crédito, la cual estará a disposición del cliente. Existen casos en los que solo se establece que el banco en cualquier tiempo podrá determinar y modificar el límite de crédito.

La o las relativas a las tarjetas adicionales: Se establecen que los tarjetahabientes pueden solicitar tarjetas adicionales para uso de sus familiares con las mismas o diferentes capacidades del titular.

La o las relativas a la cobertura económica de la tarjeta de plástico proporcionada: Esto se refiere a los establecimientos y negocios en donde se pueden hacer transacciones tales como negocios afiliados, sucursales bancarias, cajeros automáticos, ventas telefónicas, pago automático de servicios, etc.

La o las relativas a las tasas de interés: Debe incluirse el procedimiento para calcular y establecer las tasas de interés que van a ser cobradas o pagadas a los saldos deudores o acreedores, respectivamente.

La o las relativas a la fecha de corte: Se refieren a los parámetros y la periodicidad que se establezca para determinar la fecha de corte la cual es detonante de un sin número de cuestiones, tales como el cálculo de intereses, comisiones, etc.

La o las relativas al pago mínimo: Se refiere al procedimiento de cálculo para determinarlo, es decir, se debe establecer con claridad como y que factores se toman en cuenta para que se establezca una cantidad determinada. Generalmente se estipula que el resultado del pago mínimo es la suma de las políticas propias del banco y los antecedentes del cliente.

La o las relativas a los medios de impugnación: Se refiere básicamente a los medios e instancias jurisdiccionales o no jurisdiccionales a los que se puede acudir para reclamar alguna obligación que se considere no cumplida, bien por el banco o por el tarjetahabiente.

Nota: Según la CONDUSEF, estas podrían considerarse las cláusulas más relevantes o significativas que se pueden encontrar en un contrato de esta naturaleza, sin embargo existen otras que pueden constituirse en cláusulas de gran trascendencia, en algunos casos particulares.

- **CONTRATO DE CHEQUES**

La cuenta de cheques se obtiene firmando un Contrato de Depósito en Cuenta de Cheques

-----

Introducción.

Es importante mencionar que los bancos están facultados para realizar estas operaciones conforme lo que señalan la fracción I, inciso a) del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito y la circular 2019 del Banco de México en su parte conducente.

Es importante saber que tener una chequera, o, en su caso, una tarjeta de Débito, significa tener celebrado o firmado un contrato de depósito en cuenta de cheques.

**LOS CUATRO TEMAS QUE DEBEMOS CONOCER DEL CONTRATO DE DEPÓSITO EN CUENTA DE CHEQUES.**

1. ¿Que es el contrato de depósito en cuenta de cheques?

Es el contrato en virtud del cual una persona (cliente) o depositante otorga a un banco la propiedad de cierta cantidad de dinero y el segundo a su vez se obliga a

guardarlo para restituir dicha suma en el momento en que se lo solicite el depositante, más un interés, en el caso que corresponda.

Es relevante mencionar que este contrato (aunque con pequeñas variaciones como, por ejemplo, exenciones en el pago de comisiones) también lo adquieren las personas que reciben su pago de nómina en una cuenta de cheques aunque la empresa haya fungido como intermediario entre el cliente y el banco.

Cabe mencionar que el cheque es el título de crédito por medio del cual el titular de la cuenta faculta al banco para que pague el monto especificado en el documento al beneficiario señalado.

2. ¿Quiénes intervienen en el contrato o quienes son las partes?.

El banco.- Es quien tiene la obligación de restituir el monto depositado, al momento de que el depositante firma o libra el cheque, el banco se convierte en librado, es decir inicia su obligación de pagar el cheque.

El depositante.- Es el cliente del banco, persona física o moral, autorizado para realizar los retiros de efectivo, y facultado para suscribir los cheques, también se le conoce como librador.

El beneficiario.- Es la persona física o moral a favor de la cual se gira, libra o expide el cheque.

3. ¿Qué derechos y obligaciones tienen las partes, una vez firmado el contrato?.

El banco o librado :

Abrir e identificar la cuenta respectiva, con un número consecutivo, dicho número podrá constar hasta de trece dígitos.

Recibir los depósitos.- Deberá recibir e ingresar a la cuenta del cliente el importe de los depósitos que se hagan a favor del cliente ya sea en efectivo u otros títulos.

Entregar al cliente los esqueletos para librar los cheques.- Elaborará de conformidad con los requisitos legales y las normas de seguridad necesarias los formatos con los que el cliente podrá librar los cheques.

Entregar al cliente, según lo estipulado en el contrato, una tarjeta de Débito.- El cliente puede solicitar tarjetas adicionales si así lo requiriera, apegándose a los cargos correspondientes por dichas solicitudes adicionales.

Conservar los depósitos.- Guardar el dinero depositado hasta el momento en que le sea solicitado.

Pagar los cheques que libre el cliente con cargo al saldo de su cuenta.- Al momento de ser presentado un cheque para su cobro y una vez verificado el saldo, la firma y las características del cheque, el banco deberá pagar el importe del mismo o mencionar la causa de improcedencia.

Pagar el importe de los retiros que efectúe el cliente.- Solo podrá negarse ante la falta de fondos.

Abonar a la cuenta el importe de los intereses pactados.- Elaborar el cálculo de los intereses y automáticamente ingresarlos en la cuenta, lo que se deberá reflejar en el estado de cuenta.

Elaboración y remisión del estado de cuenta.- El estado de cuenta deberá detallar el importe de cada uno de los depósitos y retiros efectuados, el monto de las comisiones que se hayan cobrado y por que conceptos, así como el desglose de los intereses generados durante un período determinado de tiempo que por regla general es de treinta días. En algunos casos, según se haya establecido en el contrato, el cliente tendrá 45 días para presentar ante el banco cualquier reclamación sobre lo detallado en éste.

Cancelar la cuenta cuando considere que el cliente está haciendo un uso incorrecto de ella.- En el contrato se deben establecer las condiciones en las que el banco podrá cancelar la cuenta, como por ejemplo, que se hayan librado en el transcurso de dos meses, tres o más cheques sin fondos.

Cargar a la cuenta las cuotas por comisiones.- El importe de las comisiones debe ser del conocimiento del cliente y deben detallarse en el estado de cuenta.

El cliente o librador :

Mantener el saldo establecido en el contrato.- Dependiendo del tipo de cuenta y de las condiciones en que se haya pactado, será necesario conservar un nivel promedio en la cuenta a fin de evitar el cargo de comisiones.

Custodiar sus talonarios y esqueletos de cheques.- El cliente es responsable del uso que se de a los documentos, por lo que en caso de que se de un mal uso de los mismos, será quien reciba las repercusiones en su patrimonio.

Avisar oportunamente al banco en caso de extravío o robo de la chequera.- Debido a lo señalado en el punto anterior, y para evitar cualquier mal uso que se pueda hacer de la chequera (falsificación de firma, cheques devueltos, etc.) es conveniente notificar al banco.

Por regla general, deberá librar únicamente los cheques que pueda cubrir el saldo de la cuenta, de lo contrario se podrá incurrir en responsabilidades tanto civiles como penales.

El titular de la cuenta podrá autorizar a terceras personas a librar cheques con cargo a su cuenta para lo cual se deberá en el caso de personas morales de contar con las facultades suficientes para suscribir este tipo de títulos.

Recibir documentos para abono en cuenta.- El cliente podrá depositar en su cuenta documentos con la leyenda "para abono en cuenta".

4. ¿Qué otras cláusulas y condiciones podemos encontrar en este tipo de contratos?

El establecimiento de un monto mínimo de apertura. Debido a las características del contrato, así como a las tasas de interés pactadas, las partes pueden pactar que para abrir la cuenta se deberá contar con un mínimo de recursos.

Los conceptos y montos de las comisiones que genera la utilización de la cuenta.- Se deberán establecer los montos y conceptos por los que se cobrarán las comisiones, las cuales podrán variar casi en todos los casos, previo aviso que se dé al cliente. (Artículo 58, Ley de Instituciones de Crédito)

En caso de que por las condiciones de la cuenta sea necesario, el depositante podrá comprometerse a mantener un saldo mínimo promedio en la cuenta, lo que en caso de no cumplirse le ocasionará el cobro de comisiones e incluso la cancelación de la cuenta.

En algunos casos se faculta al usuario una línea de sobregiro.- A fin de poder ofrecer al cliente, cubrir el importe de los cheques girados en exceso al saldo de la cuenta, las partes pueden pactar una línea de sobregiro hasta un monto determinado, con la garantía de una inversión a plazo fijo, por el mismo monto.

En caso de contratarse en forma simultánea, las condiciones de un seguro de vida.- Este deberá establecer las coberturas el monto de la indemnización y las primas que se generen, así como los beneficiarios en caso de fallecimiento.

La designación de cotitulares y de beneficiarios en caso de fallecimiento del titular.- Independientemente de la contratación del seguro, el depositante podrá designar el beneficiario del saldo de la cuenta en caso de fallecimiento o incapacidad.

Pago de intereses.- Se deberá establecer la forma de calcularlos, la tasa, las fechas en que se realizará el pago de los mismos y si esto se hará abonando directamente el importe a la cuenta.

Penas convencionales.- Para el caso en que las partes no cumplan las obligaciones contraídas, éstas pueden pactar el importe de las sanciones que ocasione el incumplimiento, generalmente en el caso del cliente éstas se cobran bajo la denominación de comisiones; ejemplo, no mantener el saldo mínimo promedio.

Posibilidad de ligar la cuenta de cheques a una cuenta de inversión o a otros servicios.- En el caso de que el cliente tenga más de dos productos o servicios contratados con la misma institución, las partes podrán pactar que éstos trabajen en forma conjunta, como sería que los intereses generados en una cuenta, se depositen en otra a nombre del mismo titular.

La o las relativas a los medios de impugnación: Se refiere básicamente a los medios e instancias jurisdiccionales o no jurisdiccionales a los que se puede acudir para reclamar alguna obligación que se considere no cumplida, bien por el banco o por el depositante.

Nota: Estas podrían considerarse las cláusulas más relevantes o significativas que se pueden encontrar en un contrato de esta naturaleza, sin embargo existen otras que pueden constituirse en cláusulas de gran trascendencia, en algunos casos particulares

- **Aspectos Jurídicos que engloban, de manera general, los productos y servicios observados:**

Aspectos jurídicos y contractuales de las cuentas de cheques

### 1. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

Del análisis practicado a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito se desprende que el cheque es un título de crédito pagadero siempre a la vista, tal como lo señala el Artículo 178 de la referida Ley. Asimismo, el artículo 176 señala que el cheque debe contener:

1. La mención de ser cheque, inserta en el texto del documento;
2. El lugar y la fecha en que se expide;
3. La orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero;
4. El nombre del librado;

5. El lugar del pago; y

6. La firma del librador

Este último requisito sin duda es el origen de la mayor parte de los problemas relacionados con las reclamaciones de cheques, debido a que los actos delictivos en donde se involucra una falsificación de la firma, merma la confianza de los usuarios para con las instituciones de crédito, y además pone en duda el profesionalismo de las instituciones como entidades dedicadas a la custodia de recursos de terceros. Por tal motivo, más allá de los tipos de cheques y los plazos legales para su pago, este análisis está basado en los aspectos relacionados con las responsabilidades que asumen tanto la institución de crédito como el usuario al momento de pagar un cheque en ventanilla de la sucursal, o en su caso ante la Cámara de Compensación.

En tal sentido, podemos decir que al ser pagadero a la vista se traduce en una orden incondicional de pago al librado (banco), dicha retribución es válida incluso si es realizada antes de la fecha indicada de expedición del documento, siempre y cuando dicho documento cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 176, así como con las especificaciones elaboradas por la Asociación de Banqueros de México, A.C..

Asimismo, el artículo 184 de la Ley indica la obligación del librado para cubrir el pago de cheques hasta por el importe de las sumas que tenga a disposición del mismo librador, quedando relevado de tal obligación cuando medie orden judicial indicando lo contrario, como pueden ser las causas que se indican en el artículo 188, siendo éstas la declaración de que el librador se encuentra en estado de suspensión de pagos, de quiebra o de concurso.

En cuanto a las obligaciones que se le delegan al librador destacan las derivadas del acto de no poder revocar un cheque mientras no hayan transcurrido los plazos que establece el artículo 181 (artículo 185). La oposición o revocación que hiciera en contra de lo dispuesto en este artículo, no producirá efectos respecto del librado, sino después de que transcurra el plazo de presentación.

Por revocación habrá que entenderse el acto de voluntad por el que el librador o girador da contraorden de pago al girado, y privar de eficacia a la autorización de pago al beneficiario o tenedor. La revocación debe ser realizada única y exclusivamente por el girador y/o sus representantes.

El concepto de oposición se refiere a la expresión de un motivo por el cual el girador manifiesta su voluntad contraria a que el pago se efectúe. Dicho motivo no deberá ser el de pérdida o robo, ya que éstas situaciones están previstas por los

artículos 42 y siguientes, si se está en el caso de un cheque nominativo y, 73 y siguientes, en caso de un cheque al portador.

En cambio, el artículo 186 indica que aún cuando un cheque no haya sido presentado o protestado en tiempo, el librado debe pagarlo mientras tenga fondos del librador suficientes para ello, es decir, si el cheque es presentado para su cobro ante el librado después de los plazos establecidos en el artículo 181 y no a sido revocado por el librador, el banco tendrá que pagarlo siempre que haya fondos suficientes en la cuenta del librado.

Quizá una de las disposiciones legales que denotan una total ambigüedad es la señalada en el artículo 194, la cual a la letra dice:

“La alteración de la cantidad por la que el cheque fue expedido, o la falsificación de la firma del librador, no pueden ser invocadas por éste para objetar el pago hecho por el librado, si el librador ha dado lugar a ellas por su culpa, o por la de sus factores, representantes o dependientes.

Cuando el cheque aparezca extendido en esqueleto de los que el librado hubiere proporcionado al librador, éste sólo podrá objetar el pago si la alteración o la falsificación fueren notorias, o si, habiendo perdido el esqueleto o el talonario, y hubiere dado aviso oportuno de la pérdida al librado.

Todo convenio en contrario a lo dispuesto en este artículo, es nulo.”

El artículo denota parcialidad, ya que no contempla la responsabilidad en la que incurre la institución librada al momento de pagar un cheque falsificado, ya sea por el hecho de ser apócrifo o por tratarse de un cheque proporcionado por la propia institución con firma falsificada.

Dicha responsabilidad no ha sido abordada con la suficiente atención por parte del legislador ni de la Corte, ésta última se ha limitado a sancionar que, si el librador, al recibir su estado de cuenta y advertir del cobro irregular no lo protesta, pierde por caducidad el derecho a impugnar cualquier error en su cuenta. Por lo tanto, la acción de pagar un cheque apócrifo o con firma falsificada, conforme lo indica el artículo 194 deja al librador sin posibilidad de objetarlo.

Lo anterior, partiendo de que por un lado el primer párrafo del artículo referido no permite al librado objetar el pago de cheques que contengan alteraciones o falsificación de la firma, y por otro lado se menciona que la objeción podrá hacerla el librado si la alteración o la falsificación fueren notorias.

En tal sentido nos preguntamos: ¿quién es el que determina si la firma falsificada es notoria, el banco o el usuario?, creemos que el artículo debiera ser más preciso y delimitar las verdaderas responsabilidades, a fin de evitar que el primero evada su responsabilidad arguyendo que el pago de un cheque se hizo conforme a lo establecido en el artículo 194, y obligar al segundo a custodiar y llevar un control respecto de sus talonarios que reciben de una institución bancaria.

La precisión en el artículo referido es considerando que la banca ha querido interpretar que si la falsificación o alteración se produjo en un esqueleto proporcionado por el banco, entonces el librador o sus representantes son responsables del pago indebido, cuando han incurrido en negligencia en el resguardo de dichos formatos. Así, el librador o sus representantes sufrirán el menoscabo del pago del cheque falsificado o alterado en su cuenta. La anterior aseveración tiene dos excepciones: La notoriedad de la falsificación o alteración, y el aviso de manera oportuna al banco de la pérdida o sustracción de o de los esqueletos.

Sin embargo para nadie es un secreto que la autenticidad de una firma se verifica con los registros que de ella tenga el librado y, por los rasgos caligráficos y la no continuidad del número de cheque presentado al cobro contra los números de cheques presentados anteriormente, entre otros elementos.

## 2. Ley de Instituciones de Crédito

De éste ordenamiento legal sólo se desprende la prohibición para mantener las cuentas de cheques de aquellas personas que en el curso de dos meses hayan librado tres o más de dichos documentos, que presentados en tiempo no hubieren sido pagados por falta de fondos disponibles y suficientes, a no ser que esta falta de fondos se deba a causa no imputable al librador (Artículo 106 Fracción XIV).

Además de considerar que cuando alguna persona incurra en la situación anterior, las instituciones darán a conocer a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el nombre de la misma, para el efecto de que tal Organismo lo dé a conocer a todas las instituciones de crédito del país, las que en un periodo de un año no podrán abrir una cuenta a su nombre en el lapso de un año. El interesado podrá acudir ante la citada Comisión a manifestar lo que a su derecho corresponda.

Esta prohibición es una consecuencia, entre otras, de la reiteración por parte del librador de la conducta consignada en el artículo 190 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

### 3. Contrato de Adhesión y sus cláusulas

#### Contrato

El contrato es un convenio que genera derechos y obligaciones entre dos partes; para su existencia son necesarios dos elementos: el consentimiento y el objeto materia del contrato. La perfección del contrato se da por el consentimiento, con excepción de aquellos que deben revestir la forma que indicada por la ley.

La perfección de los contratos obliga a las partes, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.

El consentimiento puede ser expreso o tácito. Es expreso cuando la voluntad es manifestada verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos. Es tácito cuando resulta de hechos o actos que presupongan o que autoricen a presumirlo.

Cuando el consentimiento es manifestado por escrito, los documentos relativos deberán ser firmados por las personas a las cuales se imponga esa obligación. Sin embargo, para el caso de los contratos de adhesión bancarios se acostumbra a que las instituciones de crédito elaboren un contrato denominado de adhesión, el cual podemos definir como aquel elaborado de forma unilateral por la institución bancaria para obligar a la otra parte a cumplir con los términos y condiciones en él indicadas.

De acuerdo al segundo párrafo del artículo 118-A de la Ley de Instituciones de Crédito, se observa que efectivamente el contrato de adhesión es el elaborado de manera unilateral por una institución de crédito, el cual se sustenta en documentos con contenidos uniformes sobre términos y condiciones aplicables a las operaciones activas y pasivas bancarias (ésta última no indicada en el artículo) que celebre la institución.

Asimismo, el artículo referido logra su equidad mediante la responsabilidad que delega a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de revisar los modelos de contrato de adhesión utilizados por las instituciones de crédito, ya que dicha revisión tiene por objeto determinar que los modelos de contrato se ajusten a la presente Ley, a las disposiciones emitidas conforme a ella y a los demás ordenamientos aplicables, además de verificar que dichos instrumentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a la clientela conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes.

Al respecto, se analizaron los contratos de adhesión de depósitos bancarios de dinero a la vista, de las instituciones de crédito BBVA Bancomer, S.A., Banca

Serfin, S.A., Banco Internacional, S.A., Ixe Banco, S.A., Banca Mifel, S.A. y Banco del Sureste, S.A., apegándonos en todo momento al tema que nos ocupa.

En algunos de los contratos de adhesión se indica lo siguiente:

Que la institución de crédito está facultada legalmente y cuenta con los elementos humanos, materiales y técnicos necesarios para prestar al usuario el servicio de cuenta corriente que se le requiere. En cambio otras indican que son sociedades anónimas legalmente constituida y debidamente autorizadas para operar como instituciones de banca múltiple.

A nuestro juicio el párrafo anterior confirma la idea de que el banco como ente profesional logra el factor confianza con sus usuarios, al contar con los elementos humanos, materiales y técnicos necesarios en el servicio de cuenta corriente; sin embargo, las instituciones bancarias parecen no contemplar dentro de estos elementos la responsabilidad derivada del cotejo de las firmas que deben hacer los empleados bancarios al momento de pagar un cheque.

Con el propósito de ahondar al respecto, a continuación detallamos de manera general el clausulado que incluyen las instituciones bancarias en sus contratos de adhesión, para el caso de los retiros:

i) Los retiros se realizarán por medio del libramiento de cheques, en esqueletos proporcionados por las instituciones de crédito los cuales cumplirán con las especificaciones elaboradas por la Asociación de Banqueros de México, A.C.

ii) En la sucursal bancaria, en días hábiles y en horas de oficina, mediante la elaboración del formato de retiro correspondiente, el cual es proporcionado por el banco o presentando la tarjeta de acceso o débito, cuando la institución de crédito así lo disponga. Cabe destacar que el contrato de SERFIN no existe una cláusula en la cual indique al usuario la presentación de su tarjeta de débito para realizar retiros en sucursal y sin embargo la exige, de lo contrario carga una comisión por retiro sin tarjeta. Sólo el contrato de IXE especifica que para hacer retiros en las sucursales de los bancos afiliados al sistema CARNET, MASTERCARD o VISA, deberán presentar la tarjeta de débito, y adicionalmente, marcar su NIP. SERFIN e IXE son las únicas instituciones que cumplen con el numeral M.11.11.25 "RETIROS" de la circular 2019/95 del Banco de México.

iii) Cuando el depósito en cuenta corriente tenga asociada una tarjeta de acceso o débito, hasta por el límite máximo diario establecido por el banco en cajeros automáticos o, mediante la suscripción de pagarés a favor del proveedor de

bienes o servicios adquiridos con la tarjeta de débito, la cual se realizará conforme a las Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias. De los contratos analizados, el contrato de MIFEL no contempla el uso de tarjeta de débito para el pago de bienes y servicios.

iv) Por traspasos de fondos a cuentas propias y asociadas, de cheques, de inversión, a tarjetas de crédito y créditos personales, así como pagos a éstos dos últimos productos con cargo a la cuenta de cheques. Los contratos de BITAL y de MIFEL no mencionan la posibilidad de realizar traspasos de fondos.

Para el caso de los retiros realizados mediante la expedición de cheques, los bancos han delegado a sus depositantes la responsabilidad en el uso y manejo de los mismos, escudados en la ley de Títulos y Operaciones de Crédito, ya que en ningún momento se define la responsabilidad en que incurriría una institución que pague indebidamente un cheque con firma distinta a la del usuario; si bien es cierto que los cajeros de ventanilla en sucursal no son especialistas grafólogos, también lo es el hecho de que deben tener cuando menos la experiencia y conocimientos indispensables para poder distinguir la falsificación de una firma, o en su caso, tomar las medidas pertinentes en los casos de duda apegándose en todo momento a las políticas internas de la institución bancaria.

Adicionalmente, es de hacer notar que la totalidad de contratos de adhesión analizados refieren casi en su totalidad lo señalado en el primer párrafo del artículo 194 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito, que indica lo siguiente:

“en los casos de la alteración o la falsificación de la firma del cheque, no podrán ser invocadas por el cliente para objetar el pago hecho por la Institución de crédito, si el cliente ha dado lugar a ellas por su culpa o por la de sus factores o representantes.”

Asimismo, otra de las cláusulas que llama la atención fue aquella que establece que el cliente será responsable de la integridad, custodia y conservación de los talonarios de cheques que le entregue la institución, así como del mal uso en caso de robo o extravío.

Además de asentar que en éste último caso el cliente deberá dar aviso de inmediato por escrito de este hecho a la institución, instruyendo acerca de la acción que toma según convenga a sus intereses.

Por lo que respecta a los reportes de robo o extravío de esqueletos de cheques, se indica en los contratos de adhesión, que el aviso deberá hacerse en plazo máximo de 72 horas siguientes al aviso telefónico, en el entendido de que, mientras no cumpla con tales obligaciones, será de su cuenta y riesgo el importe de los cheques cobrados.

Para otros bancos además de la responsabilidad anterior, delegan a sus clientes la responsabilidad en el caso de que alguno de los cheques que haya depositado para abono en su cuenta y que sea a cargo de otra institución se llegare a extraviar en tránsito, asumiendo para tal efecto el riesgo, a menos que éste se deba a culpa o negligencia del banco.

Resulta imposible pensar que el cliente asuma la responsabilidad por un servicio profesional que el banco ofrece, es decir, si un cheque se extravía en tránsito debe ser completa responsabilidad de la institución bancaria, ya que es ella quien negocia a través de sus áreas de compensación los cheques de otros bancos.

Asimismo, es de observar que en ningún momento se asienta la responsabilidad del banco al momento de pagar cheques falsos y/o falsificados, bajo el supuesto de pagar un cheque con una firma que a simple vista difiera contra la contenida en los registros del usuario.

#### 4. Sanciones previstas por la Ley de Instituciones de Crédito y el Código Penal Federal

Desde la perspectiva del derecho civil, la Ley de Instituciones de Crédito sanciona en el artículo 112 Bis fracciones I y II la producción, la comercialización, posesión, utilización o distribución de instrumentos de pago:

Artículo 112 Bis. "Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que:

I. Produzca, reproduzca, introduzca al país, imprima o comercie tarjetas de crédito, de débito, formatos o esqueletos de cheques. o en general instrumentos de pago utilizados por el sistema bancario, sin consentimiento de quien esté facultado para ello;

II. Posea, utilice o distribuya tarjetas de crédito, de débito, formatos o esqueletos de cheques, o en general instrumentos de pago utilizados por el sistema bancario, a sabiendas de que son falsos

(...)

La pena que corresponda podrá aumentarse hasta una mitad más, si quien realice cualquiera de las conductas señaladas en las fracciones anteriores tiene el carácter de consejero, funcionario o empleado de cualquier institución de crédito.”

Éste artículo sanciona a quien, sin la autorización del facultado, produzca, reproduzca, introduzca al país, comercialice, posea, utilice y distribuya formatos o esqueletos de cheques.

De acuerdo al artículo 46 de ésta ley, quien ostenta dicha facultad son las instituciones de crédito, quienes están autorizadas para recibir depósitos a la vista, que son retirables sin preaviso ni plazo, y en nuestro caso, por medio del libramiento de cheques. La posesión y utilización de esqueletos de cheques, se entiende autorizada por el banco cuando éste los entrega al cuentahabiente.

Por lo que se refiere a la producción, reproducción, introducción al país, distribución y comercialización de esqueletos de cheques, son actividades autorizadas por los bancos, los cuales ostentan la facultad citada y delegan dichas actividades a imprentas especializadas, cumpliendo con las especificaciones elaboradas por la Asociación de Banqueros de México, A.C.

Al igual que la Ley de Instituciones de Crédito, el Código Penal Federal sanciona en el artículo 240 Bis, a la falsificación y la utilización de forma indebida de esqueletos de cheques, la acción de fraude en el artículo 386, y, específicamente, el fraude con cheques en el artículo 387 fracción XXI de éste ordenamiento legal:

Artículo 240 Bis. “Se impondrán de tres a nueve años de prisión y de ciento cincuenta a cuatrocientos cincuenta días multa al que, sin conocimiento de quien esté facultado para ello”:

I. Produzca, introduzca al país, enajene, aun gratuitamente, o altere, tarjetas o documentos utilizados para el pago de bienes o servicios, para disposición de efectivo, o esqueletos de cheque;

II. Adquiera, con propósito de lucro indebido, cualquiera de los objetos a que se refiere la fracción anterior, o;

III. Posea o detente, sin causa legítima, cualquiera de los objetos a que se refiere la fracción I.

Las mismas penas se impondrán a quien utilice indebidamente información confidencial o reservada de la institución o persona que legalmente éste facultada para emitir los objetos a que se refiere la fracción I de este artículo.

Las sanciones previstas se aplicarán con independencia de las que correspondan por cualquier otro delito cometido utilizando los objetos a que se refiere la fracción I de este artículo.

Si el sujeto activo es empleado del ofendido, las penas se aumentarán en una mitad.

Es claro, al igual que en el artículo 112 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito, quien esté en los supuestos del artículo 240 Bis y por lo tanto, no cuente con la anuencia o delegación del facultado, se hará acreedor a las penas descritas en éste artículo, las cuales se agravarán en un 50 %, si quien cometió la falta es empleado del facultado.

Artículo 386. “Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

El delito de fraude se castigará con las penas siguientes:

I. Con prisión de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de diez veces el salario;

II. Con prisión de tres a 6 años y multa de diez a cien veces el salario, cuando el valor de lo defraudado excediera de cien, pero no de quinientas veces el salario.

III. Con prisión de tres a doce años y multa hasta de ciento veinte veces el salario, si el valor de lo defraudado fuere mayor de quinientas veces el salario.

Cuando el sujeto pasivo del delito entregue la cosa de que se trata a virtud no solo de engaño, sino de maquinaciones o artificios que para obtener esa entrega se hayan empleado, la pena señalada en los incisos anteriores, se aumentará con prisión de tres días a dos años.”

Artículo 387. “Las mismas penas señaladas en el artículo anterior, se impondrán:

(...)

XXI. Al que libre un cheque contra una cuenta bancaria, que sea rechazado por la institución o sociedad nacional de crédito correspondiente, en los términos de la legislación aplicable, por no tener el librador cuenta en la institución o sociedad respectiva o por carecer éste de fondos suficientes para el pago. La certificación relativa a la inexistencia de la cuenta o a la falta de fondos suficientes para el

pago, deberá realizarse exclusivamente por personal específicamente autorizado para tal efecto por la institución o sociedad nacional de crédito de que se trate.

No se procederá contra el agente cuando el libramiento no hubiere tenido como fin el procurarse ilícitamente una cosa u obtener un lucro indebido.

(...)”

De acuerdo a los conceptos vertidos en los dos artículos anteriores, se puede deducir que, realiza fraude con cheque, aquel individuo que gira dicho título de crédito, a sabiendas que tal documento será rechazado cuando se presente al cobro, ya sea por no existir la cuenta contra la cual se ha ya girado o por carecer la misma de fondos suficientes para el pago, con el fin de obtener cierta cosa o ganancia de manera ilícita, engañando al tenedor del mismo.

No obstante, la experiencia nos dice que mientras el delito no se tipifique como grave y se unifique un criterio a nivel federal para la aplicación de las penas en casos de falsificación o falsedad de documentos, este tipo de actos delictivos continuará en mayor escala.

##### 5. Resultado de sentencias en nuestro país

Las sentencias dictadas por los jueces en asuntos relacionados con el pago de cheques con firma falsificada, han condenado a las instituciones bancarias al pago de las cantidades indebidamente abonadas, bajo los argumentos como el que a continuación transcribimos de la Sala Auxiliar:

Quinta Época

Fuente: Semanario Judicial de la Federación Tomo: CXVI

Página 422

No. De Registro: 385,439

Aislada

Materia(s): Penal

FALSIFICACIÓN DE LAS FIRMAS EN LOS CHEQUES.

No es de admitirse que porque los empleados de un banco, que son personas versadas en autenticidad de firmas de cheques, hiciera el pago de un cheque por juzgar que la firma del mismo era semejante a la de la tarjeta de registro del girador, exista un elemento presuntivo contrario a la acción de la falsificación intentada, ni que la falsificación no sea notoria porque se necesitó la intervención de peritos para establecerla; porque lo primero haría siempre irresponsable a la institución bancaria, ya que se dejaría al criterio de los empleados de la misma la apreciación de notoriedad de la falsificación de firmas; y lo segundo, porque los dictámenes periciales no constituirían más que un simple elemento de ilustración del juzgador.

Amparo civil directo 6785/50. Rex, S. De R.L.

No obstante, el resultado de la sentencia a favor del usuario, creemos conveniente recordar los siguiente:

1. El porcentaje de las personas que denuncian jurídicamente un ilícito sufrido por el pago de cheques con firma falsificada es muy bajo.
2. En la totalidad de los asuntos en que el usuarios acudió a una institución bancaria a reclamar el pago de cheques con firma falsificada se observó que éstas últimas dieron como respuesta que el pago fue realizado conforme al artículo 194 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.

Circulares Operativas (BANXICO y CNBV)

Entre las principales circulares que regulan la operativa bancaria emitidas por la Comisión Nacional Bancaria ahora Comisión Nacional Bancaria (CNB) y de Valores (CNBV), encontramos las siguientes:

Oficio Circular 29151-263 emitida el día 19 de septiembre de 1955, en donde se modifica la norma TERCERA, de las establecidas en la Circular 452 del 2 de septiembre del mismo año, para la aplicación del artículo 17 fracción XVII de la Ley Bancaria en vigor, y en donde se estableció la necesidad de dar a conocer a la CNB el segundo apellido y domicilio de las personas que se hayan reportado a esta Comisión por haberse sobregirado en su cuenta de cheques tres o más veces en sesenta días, en los casos en que no hayan sido presentados los segundos apellidos y domicilios.

Oficio Circular 20518-552 fechada el día 1º de junio de 1965 emitida por la CNB, en la que se recuerda a los Bancos de Depósito y Cámaras de Compensación, la obligación de anotar las causas por las que no son pagados los cheques.

Oficio Circular 22801-927 fechada el día 27 de abril de 1976 emitida en ese entonces por la Comisión Nacional Bancaria de Seguros (CNBS), en la que se indican la forma en que deberá ser rendida la información por parte de los Bancos de Depósito y las Cámaras de Compensación a la CNB, para dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 17, fracción XVII.

La Circular 743 fechada el 7 de julio de 1977 emitida por la CNBS, señala las medidas que la Procuraduría General de la República estimó conveniente se adopten para agilizar los trámites en las averiguaciones previas relativas al delito tipificado en el artículo 193 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.

Cabe hacer mención, que en la misma resolución se indica que tratándose de otros delitos en que sea necesario obtener pruebas o practicar diligencias en las instituciones de crédito, los funcionarios del Ministerio Público Federal deberá recabar previamente la autorización de los C.C. Procurador General de la República, Subprocuradores o Director General de Averiguaciones Previas.

La Circular 758 de fecha 28 de diciembre de 1977 emitida por la CNBS, señala que los informes que rinden a terceros acerca de sus clientes, no deben incluir dato alguno de las operaciones que celebren con ellos.

El 28 de noviembre de 1977 la CNBS emitió Oficio Circular 63402-979, con el propósito de aplicar sanciones por la expedición de constancias en los casos de cheques devueltos.

Lo anterior, dado que se tenía conocimiento de que eran numerosas las ocasiones en que los bancos expiden constancias en donde reconocían haber cometido errores al negarse a pagar un cheque, principalmente por no tener fondos suficientes en las cuentas correspondientes, con la finalidad de apoyar las gestiones de sus cuentahabientes para liberarlo de las sanciones señaladas en el artículo 193 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.

El 5 de noviembre de 1990 la Circular 1094 emitida por la entonces Comisión Nacional Bancaria (CNB), estableció los requisitos mínimos a recabar en la apertura de cuentas de cheques.

Posteriormente Dada la problemática que prevalecía en los casos de cheques devueltos, Banco de México incluyó en su Circular 2019/95 los avisos de devolución que las instituciones de crédito deben insertar en el reverso de los cheques.

## **MARCO DE REFERENCIA**

*El Marco de Referencia utilizado en el presente escrito es el Grupo Financiero Bital o conocido popularmente como “Banco Bital” o simplemente “Bital”; en adelante utilizaré cualquiera de estos términos para hacer referencia dicha Institución. El segundo Marco de Referencia utilizado es “Restaurantes California”, de este ultimo sólo mencionaré algunos puntos que considero relevantes para el presente trabajo.*

### **GRUPO FINANCIERO BITAL:**

- **Antecedentes y Composición de Bital.**

*De forma breve señalo que Grupo Financiero Bital es una sociedad controladora de agrupación financiera integrada por cinco subsidiarias que ofrecen a sus clientes una amplia gama de servicios financieros en México, cubriendo los servicios bancarios, bursátiles, Afore y de seguros y fianzas.*

*Cuenta con la más extensa red de sucursales y cajeros automáticos distribuida en todo el País.*

*La gran expansión de sucursales, los productos y servicios que ofrece, así como la imagen joven y dinámica que proyecta su campaña publicitaria y el respaldo tecnológico, han sido factores clave para el éxito de la Institución.*

### **ANTECEDENTES**

Grupo Financiero Bital se forma en 1992 como resultado de la unión de dos instituciones: Grupo Prime, que operaba con varias empresas financieras no bancarias en la época de la estatificación de la banca (1982 aproximadamente), y Banco Internacional, que se incorporó al Grupo en julio de 1992 durante el proceso de reprivatización de la Banca Mexicana.

Banco Internacional (BITAL) funciona como la Institución eje del Grupo, aprovechando sus canales de distribución para que, con el apoyo de las otras compañías que pertenecen al grupo, pueda ofrecer un esquema de servicios integrados. El enfoque principal del grupo es el de atender a los mercados masivos, tanto de personas físicas como de pequeñas y medianas empresas, sin descuidar los altos niveles.

En BITAL se inició, desde su adquisición, una intensa labor de mejora continua en todas las áreas para lograr una mayor eficiencia en su operación. Para ello fue necesario modernizar su funcionamiento invirtiendo más de 470 millones de dólares en tecnología de sistemas y telecomunicación, reorientar los esfuerzos de

promoción hacia el mercado objetivo, mejorar la mezcla de captación, cambiar la actitud del personal hacia el cliente y desarrollar una nueva imagen.

Además de la intensa labor de reingeniería, la modernización de procesos y el crecimiento en cobertura, se han realizado desde 1992 importantes acciones para fortalecer la situación financiera del Banco. Estas acciones se intensificaron en 1995 a consecuencia de la crisis económica que se suscitó en nuestro País. Adicionalmente a los aumentos de capital realizados en años anteriores, se implementaron agresivos planes de capitalización durante 1995 y 1996 con el fin de incrementar el nivel de capitalización y de estar en la posibilidad de vender al Fobaproa parte de la cartera de crédito manteniendo así una sana posición de activos. Para el 2002 y 2003 Bital esta en negociación con un Banco de renombre Internacional cuyas siglas son HSBC, no dudamos ver muy pronto las siglas anteriores como la nueva imagen de Bital.

#### COMPOSICION DE BITAL

Grupo Financiero Bital se encuentra integrado por las siguientes subsidiarias: Banco Internacional, S.A. Seguros Bital, S.A. Casa de Bolsa Bital, S.A. de C.V. Fianzas México Bital, S.A. Almacenadora Bital, S.A. Servicios Corporativos Prime, S.A. de C.V.

Seguros Bital por su parte, tiene como subsidiarias a: Pensiones Bital, S.A. de C.V. ING Seguros (México), S.A. de C.V. Afore Bital, S.A. de C.V.

En Seguros Bital, ING North American Insurance Holding participa con el 49.0% del capital, mientras que Grupo Financiero Bital participa con el 51% restante.

#### MISION CORPORATIVA ANTES DE HSBC

“Lograr la excelencia de los servicios financieros, siendo el grupo más eficiente y productivo de nuestro país, mediante el esfuerzo conjunto de todos los que formamos al grupo, para dar el mejor servicio al cliente y procurar el desarrollo integral de la gente BITAL.”

#### ALIANZAS ESTRATEGICAS

El 14 de diciembre de 1998 se llevó a cabo la asociación entre ING Group y Grupo Financiero Bital en la cual ING Insurance International, B.V., una subsidiaria de ING Group, se convirtió en el socio estratégico de BITAL en el negocio de seguros y pensiones con un 49% de tenencia accionaria.

Como resultado de esta asociación, GF BITAL e ING realizaron una reorganización corporativa de las empresas de seguros, pensiones y la administradora de fondos para el retiro convirtiéndose dichas empresas en subsidiarias de Seguros Bital, S.A. En esta reorganización Seguros Bital adquirió ING Seguros (México) S.A. de C.V. GF BITAL e ING son los tenedores del 51% y

49% respectivamente de las acciones representativas del capital social de Seguros Bital, S.A.

Seguros Bital, S.A. es el tenedor del 99.99% de las acciones representativas del capital social de Pensiones Bital, S.A., ING Seguros (México) S.A. de C.V., y Afore Bital, S.A.

ING es una empresa holandesa y uno de los grupos financieros diversificados más grandes del mundo.

El monto de la inversión realizada por ING en esta transacción fue de 105 millones de dólares y de acuerdo con los resultados de estas empresas, ING pagará hasta 120 millones de dólares adicionales en un plazo de 10 años. Esta inversión es en adición a la cantidad de 45 millones de dólares que invirtieron en 1997 en la Afore Bital, lo que demuestra la confianza que este importante grupo financiero internacional tiene en el desarrollo del negocio de seguros y pensiones en México, así como en el futuro del país.

### **DIRECTO BITAL ( el Contact Center de Bital)**

Directo Bital es sin duda uno de los recursos más valiosos para el GRUPO FINANCIERO BITAL ya que atiende y retiene a más de 5,000,000 de clientes

Directo Bital da gran importancia al proyecto del Modelo de Calidad Total, ISO9000 versión 2000, CRM y CTI y constantemente busca mejorar.

- **Cuentas de Débito y Crédito que ofrece Bital**

Para efectos abreviatura se utilizará PF para hacer referencia a Personas Físicas y PM para hacer referencia a Persona Moral.

#### **CUENTAS DE DEBITO:**

##### ***PARA PF:***

- INTERFIN (NÓMINA)
- INTERPRÁCTICA PLAN BÁSICO
- INTERPRÁCTICA PLAN CON MEMBRESÍA
- CUENTA DE CHEQUES TRADICIONAL P.F
- CUENTA MAESTRA P.F
- CUENTA MAESTRA EN DLS.PF.

*PARA PM:*

- CUENTA DE CHEQUES TRADICIONAL P.M
- CUENTA MAESTRA P.M
- CUENTA MAESTRA EN DLS P.M

CUENTAS DE CREDITO:

- PODER BITAL VISA ORO
- PODER BITAL VISA CLASICA
- VIAJERO BITAL ORO MASTER CARD
- VIAJERO BITAL CLASICA MASTER CARD
- PREMIER
- A TU MEDIDA
- EMPRESARIAL

En este escrito sólo se hará referencia a la cuenta de débito Interfin, que es la de nómina (señalo que la cuenta de nómina llamada Interfin no utiliza cheques; sin embargo, en el presente trabajo se hará referencia a ellos para efectos ilustrativos en cuanto a su uso), y a las siguientes cuentas o tarjetas de Crédito: PODER BITAL VISA ORO, PODER BITAL VISA CLASICA, VIAJERO BITAL ORO MASTER CARD y VIAJERO BITAL CLASICA MASTER CARD; ya que su uso es similar.

• **Conceptos por los que cobran comisión**

Para poder ilustrar con claridad los conceptos por los que se cobra comisión se presenta el cuadro "A" el cual es informativo para las cuentas de Débito, y el cuadro "B" para las cuentas de crédito; menciono que las comisiones no están actualizadas, ya que cambian en forma irregular. Sería conveniente que el lector las consultara en los siguientes teléfonos si le son indispensables:

TELEFONOS PARA CONSULTA:

LINEA BITAL (D.F.)	57 21 33 90	0180071244825
MONTEREY	3 19 23 90	
GUADALAJARA	6 69 25 05	
LEÓN	10 22 22	
TORREON	3 19 23 90	
MERIDA	42 23 23	
TOLUCA	2 79 99 25	
PUEBLA	25 96 96	
QUERETARO	38 37 37	

Las comisiones también se pueden consultar en la pagina de Bital en Internet o bien directamente en cualquier sucursal Bancaria con los ejecutivos de cuenta.

Para poder entender algunos conceptos de la Tabla "A", se presenta la siguiente información:

<b>MEMBRESIA</b>	
<b>MEMBRESIA PERSONAS FISICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluye servicios ilimitados en : Cajeros automáticos de sucursales y empresas.</li> <li>- Línea bital (consulta de saldos, movimientos, traspasos entre cuentas propias, entre otros).</li> <li>- Pago de servicios en sucursal (luz, agua, teléfono, etc.)</li> <li>- Expedición de cheques (tradicional, maestra y dlls.).</li> </ul>
<b>MEMBRESIA PERSONAS MORALES</b>	<p>Servicios ilimitados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de soluciones (atención telefónica especializada.)</li> <li>- Pago de servicios en sucursal (luz, teléfono, agua etc.)</li> </ul>

TABLA "A"

CARACTERISTICAS	INTERPRÁCTICA PLAN BÁSICO	INTERPRÁCTICA CON MEMBRESÍA	CHEQUES TRADICIONAL P.F	DE CUESTA MAESTRA P.F	CHEQUES TRADICIONAL P.F EN	DE CUESTA MAESTRA P.M	CHEQUES TRADICIONAL P.M EN	
MONTO DE APERTURA	\$ 1000	\$1500	\$2000	\$5000	300 dls.	\$5000	\$10000	1000 dls
SALDO PROMEDIO MÍNIMO MENSUAL	1.000	1.500	2000	3000	300	5000	10000	1000
CARGO POR MANEJO DE CUENTA	40	40	110	130	20	160	160	20
MEMBRESIA BITAL (PAGO MENSUAL)	NA	48	48	52	5	160	160	10
SALDO PROMEDIO MÍNIMO MENSUAL PARA EXCENTAR MEMBRESIA	NA	5000	5000	5000	1000	10000	10000	2000
PAGO DE INTERESES A PARTIR DE SALDO PROMEDIO	10000	10000	NA	10000	500	NA	10000	1000
CHEQUE DEVUELTO DEPOSITADO SIN FONDOS	60	60	100	100	20	100	100	20
CHEQUE DEVUELTO SIN FONDOS	NA	NA	750	750	70	750	750	70
RETIRO EN VENTANILLA CON FICHA MULTIPLE DE RETIRO	NA	NA	8	8	1	NA	NA	NA
RETIRO EN CAJERO AUTOM. DE LA RED	16	16	16	16	NA	NA	NA	NA
CONSULTA EN CAJERO AUTOM. DE LA RED	6	6	6	6	NA	NA	NA	NA
RETIRO EN CAJERO AUTOMÁTICO DE AUTOSERVICIOS	3.80	3.80	3.80	3.80	NA	NA	NA	NA
CONSULTA EN CAJERO AUTOMÁTICO EN AUTOSERVICIOS	3.80	3.80	3.80	3.80	NA	NA	NA	NA
ACLARACION IMPROCEDENTE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	250	250	250	250	NA	NA	Na	Na
ESTADO DE CUENTA EN EN SUCURSAL (IMPRESIÓN DE LOS ÚLTIMOS 3 MESES)	25	25	25	25	2	25	25	2
ESTADO DE CUENTA (SOLICITUS EN EL DEPARTAMENTO DE ACLARACIONES)	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	3.50	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	Con antigüedad de: 0 a 2 meses \$0 3ª 12 meses \$25 12 meses \$25 35	3.50
COPIA DE DOCUMENTOS	Ultimos 3 meses \$25	Ultimos 3 meses \$25	Ultimos 3 meses \$25	Ultimos 3 meses \$25	Ultimos 3 meses \$25			
REPOSICION DE TARJETA POR ROBO O EXTRAVIO Y/O ADICIONAL	75	75	75	75	NA	NS	NA	NA
REPOSICION DE TAREJTA POR BANDA DAÑADA Y/O POR VENCIMIENTO	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	Sin costo	NA	NA	NA
CHEQUE DE CAJA	85	85	85	85	6	85	85	6
CHEQUE CERTIFICADO	NA	NA	100	100	12	100	100	12
BANCA ELECTRONICA	NA	NA	NA	NA	NA	Membresia conexión para negocios	Membresia conexión para negocios	

## CUADRO "B"

CARACTERÍSTICAS	PODER BITAL VISA ORO	PODER BITAL VISA CLASICA	VIAJERO BITAL ORO MASTER CARD	VIAJERO BITAL CLASICA MASTER CARD
Comisión anual titular	\$480.00	\$270.00	\$480.00	\$270.00
Comisión anual adicional	\$230.00	\$160.00	\$230.00	\$160.00
Comisión apertura	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$100.00
Comisión reposición titular y adicional	\$150.00	\$100.00	\$150.00	\$100.00
Comisión por sobregiro	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00
Comisión disposición efectiva por en	\$10% SOBRE EL MONTO	\$10% SOBRE EL MONTO	\$10% SOBRE EL MONTO	\$10% SOBRE EL MONTO
Cargo por petición de pagaré (aclaraciones iprocedentes)	\$320.00	\$320.00	\$320.00	\$320.00

Algunos conceptos clave para tarjeta de crédito:

Saldo al corte: saldo que tiene que pagar antes de la fecha límite para que no se generen intereses.

Saldo al día: incluye los consumos hasta la fecha.

Saldo a plazos: los intereses se calculan sobre insoluto (monto que falta por pagar cada mes). Esto es: si mando \$ 1.000 a plazos, pero le quedan \$ 300 por pagar, el interés se aplica ese mes sólo a los \$ 300. Esto se le llama: sobre capitalización.

La tasa que se le da al cliente es anual (no mensual)

Como la cuenta que nos interesa al presente escrito es la Interfin (Nómina), se desglosan los conceptos por los que se cobra comisión de la siguiente manera:

### Interfin

Cheque devuelto depósito sin fondos:	\$ 40.00
Sobregiro	\$30.00
Intereses diarios por sobregiro (en caso de no cubrir el sobre giro):	+3 veces C.P.P
reposición de tarjeta por robo o extravío	\$ 75.00
reposición de tarjeta por banda dañada	\$ 0.00
reposición por vencimiento	\$ 0.00
tarjeta adicional	\$ 75.00
retiro y consulta en ATM BITAL de autos: (cajeros de Bital que se encuentran en centros comerciales, gasolineras, etc., es decir, cajeros que no están en una sucursal)	\$3.85
retiro en cajero RED	\$ 16.00
Consulta cajeros INBURSA	\$ 22.00

NOTA: Todas las tarifas son más I.V.A.

- **Aclaraciones se pueden levantar en este tipo de cuentas**

Se comenta que los tiempos de respuesta varían según la aclaración, ya que la Institución realiza una Investigación para determinar el fallo.

Aclaraciones que se pueden levantar en la cuenta de Débito:

- Cargo Indebido Débito: Es un cargo que el cliente no reconoce
- Cargo Duplicado: Un cargo que el cliente lo tiene cobrado dos o más veces
- Solicitud de Pagare: El cliente puede solicitar una copia de cualquier Pagare
- Importe alterado: Cuando el cobro de un pagare excede lo que el cliente tiene reconocido como pago (le cobran de más o de menos en un pagare).
- Pago en efectivo: Cuando no aceptan la tarjeta en algún comercio y tiene que pagar en efectivo
- Saldo restringido: Cuando el cliente tiene “retenido” un saldo y no lo reconoce. El saldo restringido se puede dar por diversas causas y es necesario que lo verifique directamente con su ejecutivo de cuenta, para poner un ejemplo, se puede dar esta aclaración cuando: le deslizaron la tarjeta más de una vez en el comercio para pagar sólo un consumo.

Nota: También se puede levantar por cada uno de los conceptos por los que se cobra comisión en la Cuenta de Débito mencionados en el cuadro “A”, y están cobrados de manera errónea.

Aclaraciones que se pueden levantar en la cuenta de Crédito:

- Cargo Indebido: Es un cargo que el cliente no reconoce
- Cargo Duplicado: Un cargo que el cliente lo tiene cobrado dos o más veces
- Solicitud de Pagare: El cliente puede solicitar una copia de cualquier Pagare
- Importe alterado: Cuando el cobro de un pagare excede lo que el cliente tiene reconocido como pago. (le cobran de más o de menos en un pagare)
- Pago en efectivo: Cuando no aceptan la tarjeta en algún comercio y tiene que pagar en efectivo
- Traspaso: Se reportó la tarjeta como robada o extraviada y en la nueva tarjeta no aparecen reflejado los pagos.
- Pago no acreditado Bital y no Bital: Se realizó un pago al adeudo de la tarjeta y éste no está reflejado.
- Bonificación de Intereses: Cuando se le cobra al cliente un interés de una compra que no reconoce o los intereses por mandar una compra o saldo a plazos esta errónea.
- Nota de Crédito: Se realiza una compra en un establecimiento y se regresa la mercancía.

Nota: También se puede levantar por cada uno de los conceptos por los que se cobra comisión en la Tarjeta de crédito mencionados en el cuadro “B”, y están cobrados de manera errónea.

### Aclaraciones de Cajero para Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito:

- Cargo no reconocido: El cliente tiene un retiro que no reconoce.
- Dispensa parcialmente: Se solicitó cierta cantidad de efectivo y el cajero da una menor cantidad
- No dispensa efectivo: Cuando se solicita cierta cantidad de efectivo y el cajero no da ninguna cantidad
- Cargo Batch: Cuando el Banco cobra días después la disposición en efectivo y el cliente no reconoce el retiro.

### Aclaración de Cheques:

- Cheque alterado pagado: Cuando se gira el cheque por alguna cantidad y es cobrado por una cantidad distinta
- Cheque restringido pagado: Cuando el cheque está reportado como robado o extraviado y aparece como cobrado
- Cheque Duplicado o pagado dos veces: Cuando el mismo cheque está pagado dos o más veces
- Depósito no acreditado o acreditado a otra cuenta: Cuando se realiza un depósito y no aparece acreditado o bien está acreditado en otra cuenta
- Depósito acreditado por otro importe: Cuando se realiza un depósito por alguna cantidad y aparece reflejada otra cantidad distinta
- Gastos a terceros: Cuando el Banco ocasiona gastos a terceros

Al final del escrito se presenta una copia de los contratos para cuenta Interfin (de Nómina) y para Cuenta de Crédito; sin embargo, se recomienda leer y estar de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas antes de firmar, ya que las cláusulas pueden variar según los intereses propios del Banco así como de la persona que los firma en aceptación.

**A manera de ANEXO se presentan algunos datos sobre los cobros que realizan este y otros Bancos a las Cuentas de Débito de Nómina y a las cuentas de crédito, aclarando que la mayoría de los datos fueron obtenidos de la pagina de la CONDUSEF(Bibliografía al final del escrito) :**  
**PARA CUENTAS DE NOMINA:**

INSTITUCIÓN	PARA EL EMPLEADO			
	NOMBRE DEL PRODUCTO	COMISIÓN POR ANIVERSARIO	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE TARJETA	VENTAJAS ADICIONALES
American Express Bank *	No ofrece este producto			
Banamex *	Pagomático	Sin costo	\$ 75.00 + IVA	1. Utilizar los cajeros del banco y los del sistema Red, 2. Realizar pagos en establecimientos afiliados, 3. Utilizar la red de sucursales (1,400), 4. Da una tarjeta adicional sin costo, 5. Se puede otorgar un préstamo hasta por 3 meses de sueldo, para más información <a href="#">oprima aqui</a> . 6. Participa en sorteos y promociones
Banca Afirme *	Mi Nómina Afirme	\$ 60.00 + IVA	\$ 50.00 + IVA	1. Altos rendimientos de acuerdo al saldo promedio (A partir de \$2,500.00) 2. Préstamos hasta de 3 meses de sueldo, pagaderos en un plazo de hasta 12 meses, para más información <a href="#">oprima aqui</a> . 3. Aceptación en establecimientos comerciales. 4. Acceso al ahorro anual Afirme 5. Puede realizar inversiones a partir de \$1,000.00
Banca Mifel *	Nómina	De \$0.00 a \$100.00 + IVA	\$ 80.00 + IVA	1. Cuenta con un número de disposiciones y consultas de saldos gratuitas.
Banco del Bajío *	Ahorro Nómina	No aplica	\$35.00 + IVA	1. Genera rendimientos, 2. Puede realizar compras en establecimientos afiliados a Visa Electron, 3. En cajeros del banco: Consultas ilimitadas y 10 disposiciones gratis, disposición adicional \$4.00 + IVA. 4. En cajeros Red: 2 consultas y 4 disposiciones gratis, consulta adicional \$5.00 + IVA, disposición adicional \$15.00 + IVA
Banco Interacciones *	No ofrece este producto			
Banco Inbursa	Nómina Efe	Sin costo	Primera y segunda reposición sin costo, la tercera es \$35.00 + IVA	1. Pagar en establecimientos afiliados, 2. Utilizar la red de cajeros automáticos del banco y del sistema Red. 3. Genera rendimientos. 4. Otorga préstamos de hasta tres meses de sueldo, para más información <a href="#">oprima aqui</a> .
Santander Serfin *	InverNómina	Sin costo	Sin costo	1. Pagar en establecimientos afiliados, 2. Utilizar la red de cajeros automáticos del banco y del sistema Red.
	Nómina sin chequera con tarjeta	Sin costo	\$75.00 + IVA	1. Utilizar los cajeros del banco y los del sistema Red, 2. Realizar pagos en establecimientos afiliados. 3. Otorgan crédito de hasta 3 meses de sueldo, para más información <a href="#">oprima aqui</a> .
	Nómina con chequera y con tarjeta	Sin costo	\$75.00 + IVA	2 cheques sin costo y \$ 5.00 + IVA por cheque adicional.
Banorte *	Suma Nómina	Sin costo	\$75.00 + IVA	1. En cajero propio y en cajeros de Bancrecer se tienen 9 disposiciones y 9 consultas sin costo. 2. En cajeros RED el retiro se cobra desde la primera transacción y tiene un costo de \$19.00 + IVA y la consulta de \$9.00 + IVA. 3. Genera intereses a partir de \$2,000.00 de saldo. 4. Préstamos de hasta 3 meses de sueldo, para más información <a href="#">oprima aqui</a> . 5. Seguro de vida por muerte accidental por \$10,000.00.
Banregio *	No ofrece este producto			
BBVA Bancomer*	Tarjeta Nómina	Sin costo	\$75.00 + IVA	1. Sorteo mensual 2. Crédito personal hasta por tres meses de sueldo o un máximo de \$80,000.00 en el caso del Libretón y hasta de \$150,000.00 en el caso de Cuenta Maestra o Cuenta Versátil, para más información <a href="#">oprima aqui</a> . 3. Seguro de vida gratis por \$15,000.00 en el caso de Libretón, y hasta \$150,000.00 de acuerdo al saldo promedio en Cuenta Maestra. 4. 10 retiros gratis en el mes en cajero automático, adicional \$5.00 + IVA 5. 3 cheques gratis en Cuenta Maestra y 4 en Cuenta Versátil, adicional \$5.00 + IVA
	Libretón para abono de Nómina	Sin comisión por aniversario, saldo promedio \$750.00 y \$75.00 + IVA por manejo de cuenta	\$75.00 + IVA	
	Maestra para abono de Nómina	Sin comisión por aniversario, saldo promedio \$3,000.00 y \$200.00 + IVA por manejo de cuenta	\$75.00 + IVA	

	Versátil para abono de Nómina	Sin comisión por aniversario, saldo promedio \$1,500.00 y \$150.00 + IVA por manejo de cuenta	\$75.00 + IVA	
Bital *	Nómina Bital	Sin costo	\$75.00 + IVA	1. Sin comisiones por apertura 2. Préstamos hasta 3 meses de sueldo dependiendo de los ingresos, para más información <a href="#">oprima aquí</a> .
Ixe Banco *	Ixe Positiva Nómina	Sin costo	\$100.00 + IVA	1. Entregan una tarjeta de débito, 2. Disponer de recursos a través de cajeros automáticos del banco y del sistema Red, 3. Pagar en establecimientos afiliados.
Bansi *	No ofrece este producto			
Banca Quadrum *	<b>Se encuentra en proceso de liquidación</b>			
Banco del Sureste *	<b>Se encuentra en proceso de liquidación</b>			
Banco Industrial *	<b>Se encuentra en proceso de liquidación</b>			
Scotiabank Inverlat *	Scotia Nómina Básica	Sin costo	Sin costo	1. Se entrega Tarjeta ScotiaCard Monedero 2. Sin comisiones por apertura, anualidad, mensualidad ni manejo de cuenta. 3. Sin saldo promedio mínimo requerido. 4. Compras y consumos en establecimientos ubicados en México que cuenten con una terminal electrónica Punto de Venta (POS) para pagos con tarjeta. 5. Retiros de efectivo y consultas de saldo en Cajeros Automáticos Scotiabank Inverlat y afiliados al sistema RED, mediante el uso de su NIP (Número de Identificación Personal). 6. Consultas de movimientos y retiros de efectivo (sólo mayores de edad) en sucursales Scotiabank Inverlat, presentando una identificación oficial vigente 7. Programa de descuentos ScotiaCard. Atractivos descuentos en establecimientos participantes en toda la República Mexicana, al pagar o con tan sólo presentar su tarjeta ScotiaCard Monedero.
	Scotia Nómina Clásica	Sin costo	\$75.00 + IVA	1. Se entrega tarjeta de débito internacional ScotiaCard, 2. Préstamos personales con base en sueldo, para más información <a href="#">oprima aquí</a> . 3. Acceso a tarjetas de crédito, 4. Disponer de recursos a través de cajeros automáticos del banco y del sistema RED, 5. Pagar en establecimientos afiliados con tarjeta de débito, 6. Acceso a créditos hipotecarios y para automóvil con comisión por apertura preferencial, 7. Acceso a la cuenta Club de Ahorro Voluntario, la cual otorga disponibilidad inmediata e intereses indexados a CETES, dependiendo del saldo promedio mensual,
	Scotia Nómina Plus	Sin costo	\$75.00 + IVA	8. Cuenta con seguro (opcional), por asalto o fallecimiento al hacer uso de cajeros automáticos del sistema RED a nivel nacional y hasta en un radio de 150 mts. del mismo, 9. Acceso a Banca Electrónica por Internet gratis,
	Scotia Nómina Premium	Sin costo	\$75.00 + IVA	10. Acceso a Banca por Teléfono gratis, 11. Pago de intereses en función del saldo promedio mensual. 12. Para la cuenta Scotia Nómina Plus son 5 cheques gratis + 1 por cada \$3,000.00 de saldo promedio mensual 13. Para la cuenta Scotia Nómina Premium son 30 cheques gratis + 1 por cada \$3,000.00 de saldo promedio mensual

**PARA TARJETAS DE CREDITO:**

**CARACTERISTICAS GENERALES**

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	INGRESOS MÍNIMOS	COMISIÓN POR APERTURA	COMISIÓN POR ANUALIDAD	COMISIÓN POR REPOSICIÓN DE TARJETA	COMISIÓN POR NO USAR LA TARJETA	COMISIÓN POR RECLAMACIÓN IMPROCEDENTE
American Express Bank *	The Gold Credit Card	\$ 10,000.00	Sin costo	\$650.00 + IVA	\$ 80.00 + IVA	Sin costo	Si es menor de \$6000.00 el cobro es de 30.00 USD + IVA si es mayor de esta cantidad es variable
	Tarjeta de Crédito (Verde)	\$ 5,000.00		\$ 300.00 + IVA			
	Blue de American Express	\$ 5,000.00		\$ 300.00 + IVA			
Banamex *	B - Smart	\$ 5,000.00	Sin costo	\$ 250.00 + IVA Adicional \$100.00 + IVA	\$ 130.00 + IVA	Sin costo	\$ 50.00 + IVA
	Oro	\$ 12,000.00		\$ 600.00 + IVA Titular \$300.00 + IVA Adicional			
	Clásica	\$ 5,000.00		\$ 400.00 + IVA Titular \$ 200.00 + IVA Adicional			
	Clásica (Citibank)	\$ 5,000.00		\$ 400.00 + IVA Titular \$ 300.00 + IVA Adicional			
	Preferred (Citibank)	\$ 12,000.00		\$600.00 + IVA Titular \$400.00 + IVA Adicional			
	Advantage (Citibank)			\$250.00 + IVA Titular \$100.00 + IVA Adicional			
Banca Afirme *	Oro Visa Internacional	\$ 15,000.00	\$ 250.00 + IVA	\$ 350.00 + IVA	\$ 250.00 + IVA	Sin costo	Sin costo
	Clásica Mastercard	\$ 5,000.00	\$ 100.00 + IVA	\$ 200.00 + IVA	\$ 200.00 + IVA		
Banca Mifel *	No ofrece este producto						
Santander Serfin	Clásica MasterCard y Visa (Serfin)	\$ 5,000.00	Sin costo	\$360.00 + IVA Titular \$180.00 + IVA Adicional	\$250.00 + IVA	Sin costo	\$350.00 + IVA
	Oro MasterCard y Visa (Serfin)	\$ 12,000.00		\$500.00 + IVA Titular \$250.00 + IVA Adicional			
	Platino (Serfin)	Es necesario tener una cuenta de cheques Platino Serfin		\$2,000.00 + IVA Titular \$1,000.00 + IVA Adicional			
	Serfin Light Mastercard	\$ 5,000.00		\$250.00 + IVA			
	UNI-K de Santander	\$ 10,000.00	Sin costo (1)	Sin costo (1)	Sin costo (1)	\$44.00 + IVA	
	Clásica (Santander)	\$ 5,000.00	Sin costo	\$ 390.00 + IVA	\$360.00 + IVA Titular \$180.00 + IVA Adicional	Sin costo	
	Oro (Santander)	\$ 50,000.00	Sin costo	\$ 560.00 + IVA	\$560.00 + IVA Titular \$280.00 + IVA Adicional		
Banco del Bajío *	Clásica	\$7,000.00	\$100.00 + IVA	\$200.00 + IVA Titular \$50.00 + IVA Adicional	\$100.00 + IVA	Sin costo	\$100.00 + IVA
Banco Interacciones *	No ofrece este producto						
Banco Inbursa	Información no proporcionada						

Banorte *	Internacional Visa y/o Mastercard	\$ 6,500.00	\$250.00 + IVA	\$390.00 + IVA Titular \$300.00 + IVA Adicional	\$280.00 + IVA	Sin costo	Variable de acuerdo a la investigación
	Oro Visa y/o Mastercard	\$ 15,000.00	\$250.00 + IVA	\$504.00 + IVA Titular \$400.00 + IVA Adicional	\$280.00 + IVA		
Banregio *	No ofrece este producto						
BBVA-Bancomer *	Clásica Internacional	\$ 6,000.00	\$ 150.00 + IVA	\$350.00 + IVA Titular \$175.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA	Sin costo	\$ 200.00 + IVA
	Oro Internacional	\$ 12,000.00	\$ 175.00 + IVA	\$570.00 + IVA Titular \$285.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA		
Bital *	Internacional Clásica	\$ 3,500.00	\$ 180.00 + IVA	\$ 270.00 + IVA Titular \$ 160.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA	Sin costo	\$ 300.00 + IVA
	Internacional Oro	\$ 12,500.00	\$ 180.00 + IVA	\$ 480.00 + IVA Titular \$ 270.00 + IVA Adicional	\$ 150.00 + IVA		
Ixe Banco *	Clásica	\$ 10,000.00	Sin costo	Sin costo la primera anualidad, la segunda anualidad \$320.00 + IVA Titular \$160.00 + IVA Adicional	\$ 250.00 + IVA	Sin costo	\$ 200.00 + IVA
	Oro	\$ 10,000.00	Sin costo	Sin costo la primera anualidad, la segunda anualidad \$500.00 + IVA Titular \$250.00 + IVA Adicional	\$ 250.00 + IVA		
Bansi *	No ofrece este producto						
Banca Quadrum *	Se encuentra en proceso de liquidación						
Banco del Sureste *	Se encuentra en proceso de liquidación						
Banco Industrial *	Se encuentra en proceso de liquidación						
Scotiabank Inverlat *	Fiesta Rewards Clásica (Por cada \$3.00 gastados se acumula un punto)	\$ 5,000.00	Sin costo	\$ 420.00 + IVA Titular \$ 210.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA	Sin costo	\$ 180.00 + IVA
	Fiesta Rewards Oro (Por cada \$3.00 gastados se acumula un punto)	\$ 15,000.00	Sin costo	\$ 550.00 + IVA Titular \$ 275.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA		
	Tradicional Clásica	\$ 5,000.00	Sin costo	\$ 280.00 + IVA Titular \$ 140.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA		
	Tradicional Oro	\$ 15,000.00	Sin costo	\$ 400.00 + IVA Titular \$ 200.00 + IVA Adicional	\$ 100.00 + IVA		

**NOTA:**

“La información que contienen los cuadros y esquemas comparativos relacionados con los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, tiene como propósito, proporcionar orientación e información a los usuarios respecto de las características generales, montos mínimos para la contratación o utilización de los mismos y en su caso, los porcentajes o importe de cobro de las comisiones aplicables. A través de estos cuadros, se proporciona al usuario una referencia para que esté en posibilidades de comparar los diferentes productos y servicios, y elegir aquel que mejor se adecue a sus necesidades.

La información contenida en los cuadros comparativos ha sido proporcionada por las propias instituciones y **tiene validez meramente indicativa**; por ello se recomienda confirmar directamente con cada institución cualquier dato antes de iniciar cualquier operación o transacción.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), no es responsable de la bondad del producto o servicio ofrecido por alguna de las instituciones financieras.”

# **CALIFORNIA RESTAURANTES**

## **SU CONCEPTO**

- Restaurante familiar informal
- Servicio a la mesa y buffet.
- Atención rápida, eficiente, cortés y con una sonrisa.
- Alimentos de calidad, elaborados con la máxima higiene y porciones suficientes,
- Instalaciones acogedoras, limpias y atractivas.
- Ambiente laboral exigente, disciplinado, justo y respetuoso.
- Personal bien capacitado, bien presentado y educado.

## **FILOSOFIA DE SERVICIO**

1. El cliente es nuestro invitado, nosotros somos el anfitrión. haz lo necesario para que tu invitado quede contento.
2. Sorprende a tu invitado. Presta mucha atención a los detalles. No importa si los detalles son grandes o pequeños, los detalles hacen la diferencia.
3. Todo personal debe predicar con el ejemplo. Todos somos igual de importantes y debemos entregarnos con pasión al trabajo.
4. Todas las cosas se predicán con el ejemplo. Los restaurantes no están bien, si alguna cosa pequeña que sea no está bien.
5. Sonríe y disfruta tu trabajo.

## **SUS PRINCIPIOS DE OPERACION**

1. **SERVICIO:** Con amabilidad, cortesía y educación a todos y cada uno de nuestros clientes, sin ninguna distinción por edades, sexo, posición social, nacionalidad, religión y cultura. O tipo de consumo.  
¡ Sorprende a tu invitado!
2. **CALIDAD:** Brindar a nuestra clientela un lugar de calidad agradable y en perfectas condiciones de funcionamiento. Ofrecer platillos elaborados con materias primas de alta calidad y cumplimiento con las cantidades, preparación y temperaturas específicas. Expresar calidad en todos nuestros actos y funciones, así como efectuar nuestras labores en forma correcta. ¡Los detalles hacen la diferencia!.
3. **HIGIENE:** Mantener las máximas normas de higiene en las instalaciones de la empresa y en la elaboración de los alimentos y bebidas. Que la higiene y presentación de todo el personal que elabora en la empresa cumpla con las normas sanitarias internas y externas, y reflejar una imagen impecable a la clientela.
4. **PRECIO:** Ofrecer los alimentos y bebidas a precios competitivos: Negociar los mejores precios y condiciones de compra de insumo y mercancías. Eficientar

los sistemas de trabajo y de elaboración para reducir gastos y mermas que puedan impactar los márgenes de operación.

5. DISCIPLINA: Respeto a los niveles jerárquicos, políticos, sistemas y procedimientos de la empresa. Respeto y atención a la clientela. Respeto y cordialidad a los compañeros de trabajo y trabajo en equipo. Respeto y cuidado de las instalaciones y propiedades de la empresa.
6. CAPACITACIÓN: Todo personal que ocupa un puesto determinado debe conocer a fondo las funciones y responsabilidades del mismo. El jefe es el responsable de nuestra superación personal.
7. PRODUCTIVIDAD: Hacer más con menos. Cumplir con objetivos y presupuestos. Generar utilidades. Mantener los gastos y las mermas lo más controlado posible sin que eso afecte los demás principios. Que todas nuestras acciones generen valor y utilidad.
8. HONESTIDAD: Cumplir con lo que se ofrece al público y a nuestros proveedores. No lucrar en beneficio propio utilizando el puesto o bienes de la empresa. No cubrir a quienes lo hagan. Hacer todo dentro del marco de la ley.
9. DESARROLLO Y RECONOCIMIENTO: Deseamos personal capaz, trabajador y con ganas de hacer carrera en la empresa. Se reconoce la eficiencia y la antigüedad.
10. SIMPLICIDAD (KISS): Las estructuras, procedimientos y controles deben ser simples y sencillos ¡Manténlos sencillo!.

# CALIFORNIA RESTAURANTES Y SU UBICACION

## EN LA CIUDAD DE MEXICO

### VALLE DORADO

Atenas # 106 Fraccionamiento Valle Dorado, Tlanepantla Estado de México

### LOS REYES

Avenida San Francisco # 80 Los Reyes Aquilpan Estado de México

### SAN JERONIMO

Avenida San Jerónimo # 630 Colonia San Jerónimo Lídice

### PILARES

Avenida Pilares # 541 Colonia del Valle

### C. IZCALLÍ

Avenida J. Cantú Primero de Mayo Esquina Xalteco, Centro Urbano Cuahutitlan Izcallí

### VILLA COAPA

Calz. Del Hueso # 503 Fracc. Los Girasoles

### INSURGENTES

Av. Insurgentes Sur 1291, San José Insurgentes.

### SATELITE

Circ. Circumbalación # 146 Zona Azul Ciudad Satelite.

### TEPETAC.

Calz. De Guadalupe #557, Colonia Estella.

### LA VIGA

CALZ. De la Viga # 1382 Colonia el Retoño

### COACALCO.

Av. López Portillo # 220 C.C. Plaza Fiesta Coacalco.

### OLIVAR DE LOS PADRES.

Avenida de las Torres 446 Colonia Olivar de los Padres

### LOMAS ANAHUAC

Av, Magno Centro lote 1 Mz. 11 Huixquilcan Estado de México

### NONOALCO

Av. Insurgentes Norte 514 Colonia Atlampan

### TENAYUCA

Vallejo 2000, San José de la Esquelera

### TLALPAN

Calz. De Tlalpan 1013 Col. Américas Unidas.

### TLAHUAC

Av. Tlahuac 1404 Col. Lomas Estrella

### TASQUEÑA

Calz. De Tlalpan 2131 Col. Atlantida

### LA VILLA

Calz. De los Misterios 602 Col. Insurgentes Tepeyac

### TLALNEPANTLA

Sor Juana Inés de la Cruz 132 Col. Centro

TLATELOLCO  
Calz. La Ronda 88, ExHipódromo de Peralvillo

CENTRO  
Isabel La Católica 33 Col. Centro

IZTAPALAPA  
Calz. E. Iztapalapa 2955 Col. Ampliación San Miguel

MIXCOAC  
Av. Revolución 780 Mod. 1 Col San Juan

ECATEPEC  
Av. Revolución Esq. Donato Guerra S/n Lote B San Cristobal Ecatepec.

SAN MATEO  
Av. Adolfo López Máteos 201 Esq. AV. Jardines de San Mateo Col. Santa Cruz Acatlan

## **EN PROVINCIA**

QUERETARO 1  
Zaragoza pte. 150 Col Centro

QUERETARO 2  
Blvd. Bernardo Quintana # 4100 Col Alamos 3ª

CELAYA  
Av. Torres Landa 105 Fracc. Del Parque

IRAPUATO  
Blvd. Del Bosque 1 Fraccionamiento las Reynas.

TIJUANA 1  
Paseo de los Héroes 95 Plaza Río

TIJUANA 2  
Carlos Robirosa # 212 Esq. Blvd. Aguascalientes Col Fracc. Aviación.

XALAPA  
Av. Lázaro Cárdenas Esq. Fracc. Animas Col. Animas

MORELIA  
Av. Camelinas 5030 Local G-3 Col. Fracc. Jardines del Rincón

CUERNAVACA 1  
Kilometro 5 Carretera Fed. Col. Flores Magón

CUERNAVACA 2  
Av. Morelos 400 Col Centro

ACAPULCO  
C.M. Alemán 125 Local 23 24 Centro Comercial Plaza Bahía

PUERTO VALLARTA  
Av. Paseo Días Ordáz 126 Col Centro

SAN LUIS POTOSI  
Doctor Salvador Nava Mtz. 310 Fracc. Tangamanga

PUEBLA 1  
Calz. Ignacio Zaragoza 200 Esq. Prolongación Defensores de la Rep. Col Pinos

PUEBLA 2  
Blvd. Norte 2210 Local 74 Col. Las Hadas

TOLUCA  
Paseo Tolloacan Esq. 28 de Octubre Vértice

## DESARROLLO: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método que se utilizó para poder recopilar los datos es **la entrevista personal**, el empleo de este método considero que es importante debido a su flexibilidad, rapidez para poder obtener los datos y a un “bajo costo”.

Las escalas<sup>2</sup> que se utilizaron para la elaboración del cuestionario son:

1. Escala Nominal
2. Escala Ordinal o de Rango

## CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

FINALIDAD DE LA ENCUESTA: Este cuestionario tiene como objeto determinar si se conoce el uso óptimo de los productos o servicios bancarios, por parte de personas físicas que les depositan su sueldo mediante nomina bancaria, en específico de tarjeta de débito, crédito y cheques a la vista.

### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En esta determinación de la muestra se manejo un máximo de error de 4%(e=error), con un nivel de confianza de 95%=1.96(sigma = x barra), así como una probabilidad de 50% a favor(p) y 50% en contra(q); como el personal de Restaurantes California varía en número en cada sucursal (y como no tenemos acceso total a la información de la empresa en cuanto al número de empleados), se optó por sacar la muestra del número total de sucursales de Restaurantes California que operan en México, Distrito Federal, lo que nos dio un total de 26 sucursales(N= Universo), obteniendo con lo anterior una “población” finita<sup>3</sup>. Aplicando la formula se obtuvo:

$$n = \frac{(\sigma)^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + (\sigma)^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 26 \cdot .5 \cdot .5}{.04^2(26-1) + 1.96^2 \cdot .5 \cdot .5} = 24.960041583$$

<sup>2</sup> Es importante que el lector consulte el punto I del Anexo “estadístico”, que se encuentra al final del apartado de desarrollo, si desea obtener mayor información en cuanto a las escalas, y su elección.

<sup>3</sup> Las formulas para población Finita e Infinita las puede encontrar el lector en el punto II del Anexo “estadístico”.

Redondeando tendría que aplicar las encuestas a 25 sucursales.

En donde:

n= tamaño de la muestra

sigma= Nivel de confianza= x barra

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error

N=Universo

Menciono que por razones de financiamiento la determinación de la muestra no se pudo realizar a las 25 sucursales; así mismo, tampoco se pudo realizar a todos los empleados de cada sucursal.

En el presente trabajo se aplicaron 40 cuestionarios a cuatro sucursales de California Restaurantes elegidas al azar (La viga, Tlalpan, Iztapalapa y Olivar de los padres), 10 cuestionarios por sucursal en donde se distribuyeron de forma arbitraria a los empleados de cada sucursal<sup>4</sup>.

## **Trabajo de campo**

### **Análisis e interpretación de los datos**

---

Antes de presentar el cuestionario que se aplicó, comento al lector que la interpretación de los datos se hará por apartado, el cuestionario contiene un apartado para tarjeta de Débito (cuenta de débito), otro para tarjeta de Crédito y uno final para cheques a la vista; cada apartado contiene una serie de variables y de cada una de ellas se realizó un análisis de los datos observados, con lo que se obtuvo un comentario para cada variable. Adicionalmente, se creó un apartado más llamado "Cruce de variables", en donde se analizaran varios cruces de variables que nos ayudaran con la interpretación de los datos; de igual manera cada cruce cuenta con un comentario obtenido del análisis e interpretación de los datos.

El cuestionario que se aplicó, en los cuatro Restaurantes California (La viga, Tlalpan, Iztapalapa y Olivar de los padres), es el siguiente:

---

<sup>4</sup> Las muestras que se tendrían que aplicar por el número de empleados de los Restaurantes California a nivel nacional y para el Distrito Federal, y no por el número de sucursales, están descritas en el punto III del Anexo "estadístico".

Cuestionario  
para el personal de  
**Restaurants California**

**FINALIDAD DE LA ENCUESTA:** Este cuestionario tiene como objeto determinar si se conoce el uso óptimo de los productos o servicios bancarios por parte de personas físicas que les depositan su sueldo mediante nomina bancaria, en específico de tarjeta de débito, crédito y cheques a la vista.

Le pedimos de la manera más atenta que conteste cuidadosamente este cuestionario, de antemano muchas gracias por su cooperación.

**1. Datos Generales:**

Nombre de la sucursal: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

**TARJETA DE DEBITO**

**2. Indicaciones: Señale sólo una respuesta de cada pregunta.**

a) Cuando usted abrió su cuenta ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

b) ¿Usted solicitó el pago de su nómina en una cuenta de Banco o se le asignó por cuestiones de la empresa?.

1.Yo la solicité \_\_\_\_\_ 2.Cuestiones de la empresa \_\_\_\_\_

c) ¿Leyó el contrato antes de firmar?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

d) ¿Conoce usted los conceptos por los que se le cobra comisión?

1.Todos \_\_\_\_\_

2.Algunos \_\_\_\_\_

3.Ninguno \_\_\_\_\_

e)Cuál considera que es el concepto más común por el que le cobran comisión?

1.Uso de cajeros \_\_\_\_\_

2.Saldo promedio de la cuenta \_\_\_\_\_

3.Problemas con la tarjeta \_\_\_\_\_

4.Problemas con la cuenta \_\_\_\_\_

5.Otro \_\_\_\_\_

f) ¿Usted usa cajeros de Bital?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

g) ¿Usted usa cajeros de otro Banco que están en Red?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

h) Sabe, ¿cuáles son los cajeros conveniencia de Bital?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

i) ¿Sabe como sacar dinero de su cuenta sin hacer uso de su tarjeta?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

j) ¿Usted acostumbra pagar con su tarjeta?

1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
3.Regularmente \_\_\_\_\_  
4.Casi no acostumbro \_\_\_\_\_  
5.No acostumbro \_\_\_\_\_

k) ¿Usted ha tenido problemas con su tarjeta?

1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
3.Regularmente \_\_\_\_\_  
4.Casi nunca \_\_\_\_\_  
5.Nunca \_\_\_\_\_

l) ¿Usted verifica su estado de cuenta?

1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
3.Regularmente \_\_\_\_\_  
4.Casi nunca \_\_\_\_\_  
5.Nunca \_\_\_\_\_

## TARJETA DE CREDITO

2.- **Indicaciones: Si cuenta usted con tarjeta de crédito conteste el siguiente apartado, en caso contrario pase al bloque siguiente de preguntas.**

**Señale una respuesta de cada pregunta.**

a) Cuando usted aperturó su tarjeta de crédito, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

b) ¿Conoce usted los conceptos por los que se le cobra comisión?

1.Todos \_\_\_\_\_  
2.Algunos \_\_\_\_\_  
3.Ninguno \_\_\_\_\_

c)¿Leyó el contrató antes de firmar?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

d)¿Sabe cuáles son las fechas de corte y cada cuándo la tiene?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

e)¿Sabe usted que es un pago mínimo?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

f) ¿Sabe de cuánto es la tasa de interés que se cobra por pagar sólo el mínimo?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

g) ¿Sabe qué es un pago vencido?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

h) ¿Sabe cuánto le cobran por cada pago vencido?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

i) ¿Usted a tenido problemas con su tarjeta?  
1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.casi siempre \_\_\_\_\_  
3.regularmente \_\_\_\_\_  
4.casi nunca \_\_\_\_\_  
5.nunca \_\_\_\_\_

j) ¿Sabe usted cuándo recupera el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

k) ¿Usted verifica su estado de cuenta?  
1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
3.Regularmente \_\_\_\_\_  
4.Casi nunca \_\_\_\_\_  
5.Nunca \_\_\_\_\_

l) ¿Usted hace uso de las diversas promociones que le ofrecen al pagar con su tarjeta?  
1.Siempre \_\_\_\_\_  
2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
3.Regularmente \_\_\_\_\_  
4.Casi nunca \_\_\_\_\_  
5.Nunca \_\_\_\_\_

## CHEQUES

**3.- Indicaciones: Si usted utiliza Chequera conteste el siguiente apartado, en caso contrario se le agradece su colaboración.**

**Señale una respuesta de cada pregunta.**

a) Cuando le entregaron su chequera, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

b) ¿Sabe cómo llenar un cheque?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

c) ¿Conoce las diferentes formas de endosar un cheque?  
1.Todas \_\_\_\_\_  
2.Algunas \_\_\_\_\_  
3.Ninguna \_\_\_\_\_

d) ¿Sabe usted cuánto le cobran por cheque devuelto sin fondos?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

e) ¿Conoce usted las diversas formas de cobrar un cheque?  
1.Todas \_\_\_\_\_  
2.Algunas \_\_\_\_\_  
3.Ninguna \_\_\_\_\_

**Análisis e interpretación del segundo apartado del cuestionario: Tarjeta de Débito.**

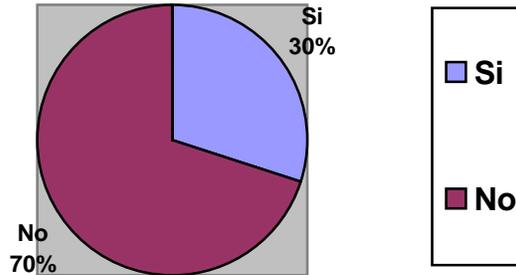
Nótese que comenzamos el análisis e interpretación desde el segundo apartado, debido a que el primero contiene generalidades y se consideró como relevante.

- a) Cuando usted aperturó su cuenta ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?  
 1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	12	30 %
2	28	70 %
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda del la medida 2 con una frecuencia de 28

Porcentaje al que se le ofreció asesoría



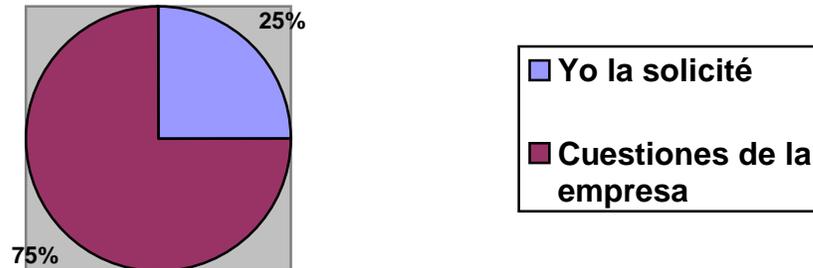
De la interpretación de los datos, se obtuvo que sólo el 30% recibió asesoría cuando aperturaron su cuenta en cuanto al uso del producto y el 70% no recibió asesoría en cuanto al uso del producto; de este modo, de acuerdo a los datos obtenidos podemos inferir que la mayor parte de las personas encuestadas que reciben su sueldo mediante nomina bancaria, no obtuvieron asesoría al aperturar la cuenta para poder usar óptimamente su producto.

- b) ¿Usted solicitó el pago de su nómina en una cuenta de Banco o se le asignó por cuestiones de la empresa?.  
 1.Yo la solicité \_\_\_\_\_ 2.Cuestiones de la empresa \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	10	25 %
2	30	75 %
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda del la medida 2 con una frecuencia de 30

### Motivo de solicitud de la cuenta



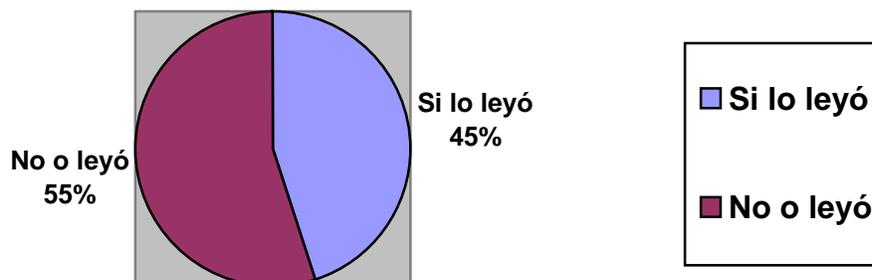
De los datos recabados, se observa que sólo el 25% solicitó el pago de su nómina en una cuenta de banco, mientras que el 75% la solicitó por cuestiones de la empresa; de lo anterior, inferimos que la mayor parte de los encuestados solicitaron el pago de su nómina en una cuenta de banco por requerimientos de la empresa; en este sentido, es relevante mencionar que, las implicaciones de tener una cuenta aperturada en un banco las adquieren tanto las personas que solicitan la apertura de su cuenta, como las personas que solicitan la apertura de su cuenta por cuestiones de terceros.

c) ¿Leyó el contrato antes de firmar?  
 1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	18	45%
2	22	55%
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 22

### Personas que leyeron el contrato antes de firmar



De los datos recabados podemos decir que el 45% de las personas que aperturaron su cuenta leyeron el contrato antes de firmar y el 55% no lo hizo; es decir, que más de la mitad de las personas encuestadas no lo leyeron. Es de suma importancia resaltar que en un contrato quedan definidos los derechos y obligaciones a los que las partes se sujetan; de tal modo, las personas que no leen el contrato antes de firmar, no saben a que derechos y obligaciones quedan sujetos al firmarlo. Existe la posibilidad de personas que leen el contrato después de firmado o que tenían conocimiento previo del contrato, pero lo correcto es leer el contrato antes de firmarlo para tener conocimiento de lo que se establece en sus cláusulas.

d) ¿Conoce usted los conceptos por los que se le cobra comisión?

- 1. Todos \_\_\_\_\_
- 2. Algunos \_\_\_\_\_
- 3. Ninguno \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	2	5%
2	26	65%
3	12	30%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 26

### Conocimiento de conceptos por los que se cobra comisión



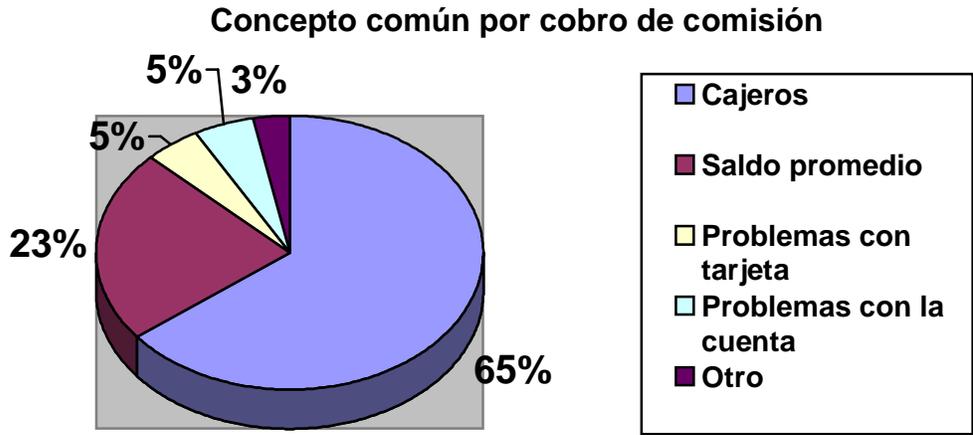
De los datos anteriores podemos mencionar que sólo el 5% conoce todos los conceptos por los que se le cobra comisión, 65% conoce algunos y 30% no conoce ninguno; de ello, podemos inferir que existe la posibilidad de incidir en cobros de comisiones no deseadas, por parte de las personas que no conocen los conceptos por los que se le puede cobrar comisión; de tal modo, el beneficio de tener este conocimiento es, si así se quiere, poder evitar cobros no deseados.

e) Cuál considera que es el concepto más común por el que le cobran comisión?

- 1. Uso de cajeros \_\_\_\_\_
- 2. Saldo promedio de la cuenta \_\_\_\_\_
- 3. Problemas con la tarjeta \_\_\_\_\_
- 4. Problemas con la cuenta \_\_\_\_\_
- 5. Otro \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	26	65%
2	9	23%
3	2	5%
4	2	5%
5	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 26



De los datos obtenidos podemos decir que el 65% de los encuestados considera que el concepto más común por el que se le cobra comisión es por el uso de cajeros, el 22.5% (redondeando sería 23%) considera que es por el saldo promedio de la cuenta, el 5% por problemas con la tarjeta, el 5% por problemas con la cuenta y el 2.5% (redondeando sería 3%) considera que es por otro concepto. Este punto está ligado a la pregunta anterior y queda demostrado con un cruce de variables que se muestra más adelante (En el apartado que se denominó "Cruce de Variables"). Existe la posibilidad de que las personas encuestadas no tengan conocimiento de cómo evitar el cobro de comisiones por el uso de cajeros, de tal modo, en las recomendaciones se hace mención de cómo, si se quiere, evitar estas comisiones.

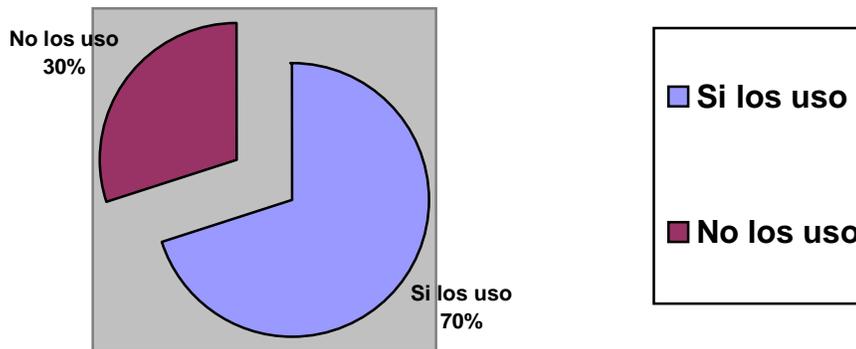
f) ¿Usted usa cajeros de Bital?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	28	70%
2	12	30%
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1 con una frecuencia de 28

### Encuestados que usan cajeros de Bital



De los datos se obtuvo que el 70% de los encuestados si usan los cajeros de Bital y el 30% no los utiliza; podemos inferir que la mayor parte de los encuestados usan cajeros de Bital, pero ¿conocen cuáles son los cajeros de Bital que cobran comisión?, a esta interrogante se le dio respuesta en la interpretación de los datos de la variable "h" de este apartado de Tarjetas de Débito.

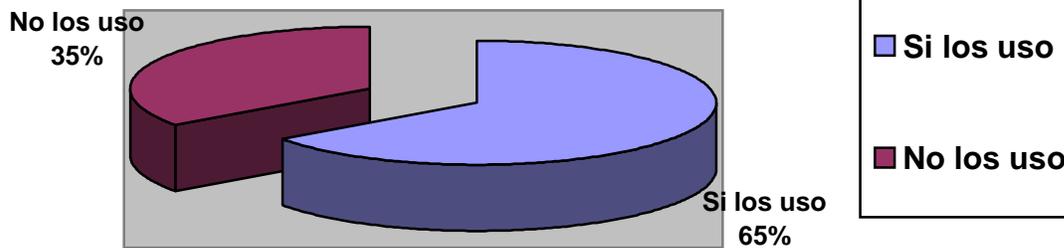
g) ¿Usted usa cajeros de otro Banco que están en Red?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	26	65%
2	14	35%
<b>Total</b>	<b>40</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 26

### Encuestados que usan cajeros de otro banco que están en red



De los datos anteriores podemos decir que el 65% de las personas encuestadas si utilizan cajeros de otro banco que están en red y el 35% de ellos no los utiliza; lo que podemos deducir es que el 65% de los encuestados se hacen acreedores al cobro de comisiones por el uso de cajeros que están en red, un cobro que es variado según el cajero del banco que se esté utilizando, incluso hay cajeros de otro banco que están en red que cobran comisión por consultar el saldo.

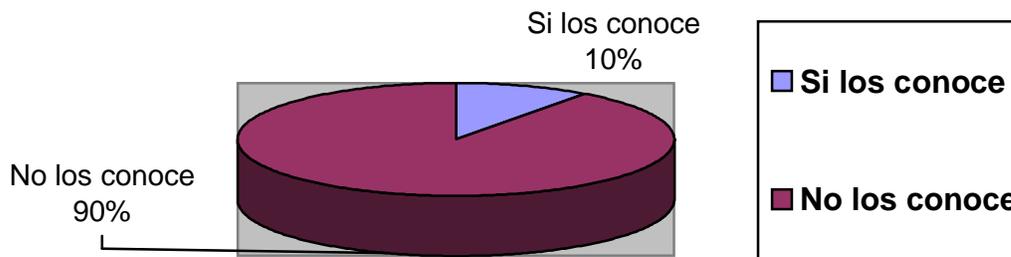
h) Sabe, ¿cuáles son los cajeros conveniencia de Bital?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	4	10%
2	36	90%
Total	40	

Se obtuvo una moda del 2, con una frecuencia de 36

### Encuestados que conocen los cajeros conveniencia de Bital



De los datos anteriores mencionamos que el 90% no conoce cuáles son los cajeros conveniencia de Bital y el 10% si los conoce; estos cajeros, en términos explicativos, son aquellos que se encuentran en tiendas departamentales, gasolineras, etc. estos cajeros no están en la sucursales, se encuentran solos y son de tamaño más pequeño que los cajeros que están en las sucursales. Existe la posibilidad de que los encuestados que utilizan cajeros de Bital, hagan uso de

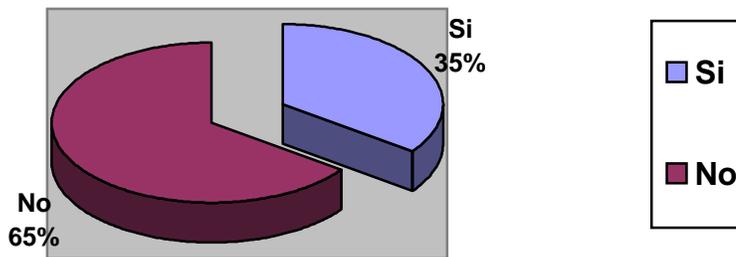
estos cajeros sin saber que cobran comisión por utilizarlos; este tema se retoma en el cruce de variables “f” y “h” (en el apartado “cruce de variables”).

- i) ¿Sabe como sacar dinero de su cuenta sin hacer uso de su tarjeta?  
 1.Si \_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	14	35%
2	26	65%
Total	40	

Se obtuvo una moda del 2, con una frecuencia de 26

**Encuestados que saben sacar dinero de su cuenta sin utilizar la tarjeta**



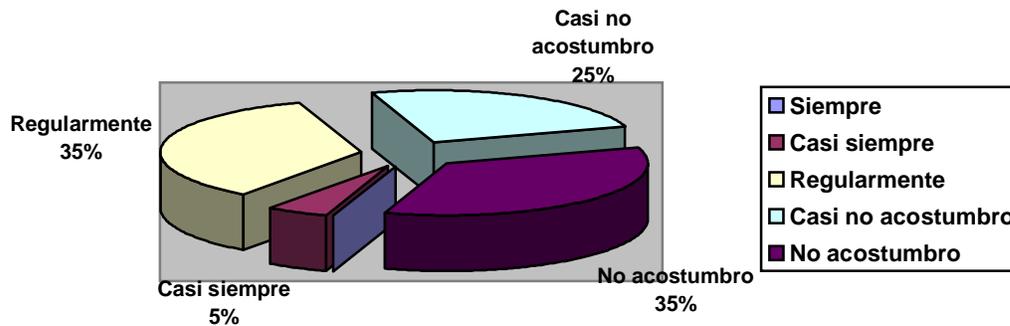
De acuerdo a los datos, observamos que el 65% de los encuestados no saben sacar dinero de su cuenta sin hacer uso de su tarjeta y el 35% si lo sabe; podemos inferir que el 65% de los encuestados utiliza cajeros para sacar dinero de su cuenta, de tal modo, existe posibilidad de incurrir en el cobro de comisiones si estos encuestados utilizan cajeros de otro banco que están en red o bien hacen uso de los cajeros conveniencia de Bital.

- j) ¿Usted acostumbra pagar con su tarjeta?  
 1.Siempre \_\_\_\_\_  
 2.Casi siempre \_\_\_\_\_  
 3.Regularmente \_\_\_\_\_  
 4.Casi no acostumbro \_\_\_\_\_  
 5.No acostumbro \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	0	0%
2	2	5%
3	14	35%
4	10	25%
5	14	35%
TOTAL	40	

Se obtuvieron modas de la medida 3 y 5, con una frecuencia de 14 en ambas.

### Encuestados que acostumbran a pagar con su tarjeta



Se obtuvo que el 0% de los encuestados acostumbran a pagar siempre con su tarjeta, el 5% casi siempre acostumbra pagar con su tarjeta, el 35% paga regularmente con su tarjeta, el 25% casi no acostumbra pagar con su tarjeta y el 35% no acostumbra pagar con su tarjeta; podemos inferir que la mayoría de los encuestados casi no acostumbran pagar con su tarjeta o definitivamente no acostumbran a pagar con ella; en el apartado de “cruce de variables”, se retoma este punto, ya que se realizó un cruce de las variables “j” y “k”.

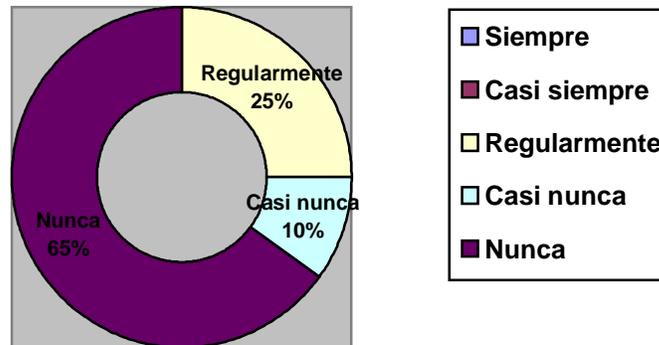
k) ¿Usted ha tenido problemas con su tarjeta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.Casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.Regularmente \_\_\_\_\_
- 4.Casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.Nunca \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	0	0%
2	0	0%
3	10	25%
4	4	10%
5	26	65%
TOTAL	40	

Se obtuvo una moda de la medida 3, con una frecuencia de 26

### Encuestados que han tenido problemas con la tarjeta



Observamos que de las personas encuestadas el 25% regularmente tiene problemas con la tarjeta, el 10% casi nunca y el 65% nunca tienen problemas con la tarjeta; podemos inferir que la mayor parte de los encuestados casi nunca o nunca tienen problemas con la tarjeta.

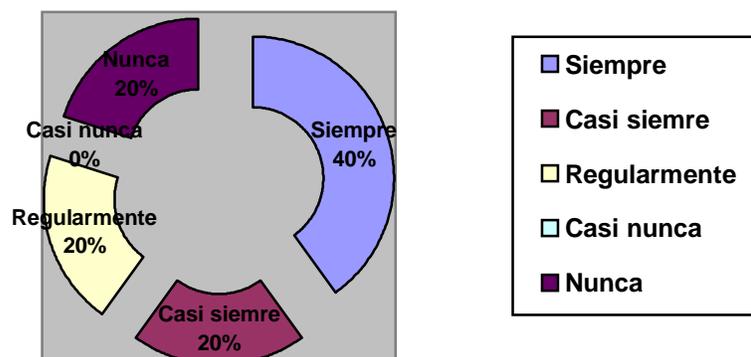
l) ¿Usted verifica su estado de cuenta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.Casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.Regularmente \_\_\_\_\_
- 4.Casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.Nunca \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	16	40%
2	8	20%
3	8	20%
4	0	0%
5	8	20%
TOTAL	40	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 16

## Encuestados que verifican su estado de cuenta



De los datos anteriores podemos mencionar que 40% de los encuestados siempre verifican su estado de cuenta, 20% casi siempre lo verifica, 20% regularmente lo verifica y 20% nunca lo verifica; podemos inferir que la mayor parte de los encuestados siempre y casi siempre verifican su estado de cuenta. El beneficio de verificar el estado de cuenta consiste en corroborar los ingresos y egresos de nuestra cuenta, con el propósito de llevar un mejor control.

### Análisis del tercer apartado del cuestionario: Tarjeta de Crédito

Antes de comenzar el análisis del apartado de tarjeta de crédito, me gustaría dejar muy claro que no todos los encuestados cuentan con tarjeta de crédito, de tal modo que sólo 9 de los 40 encuestados contestaron las interrogantes relacionadas con la tarjeta de crédito y sobre estos datos se realizó el análisis e interpretación de las variables de este apartado.

Siguiendo con la misma línea del apartado anterior, se hará un análisis e interpretación de datos por cada variable.

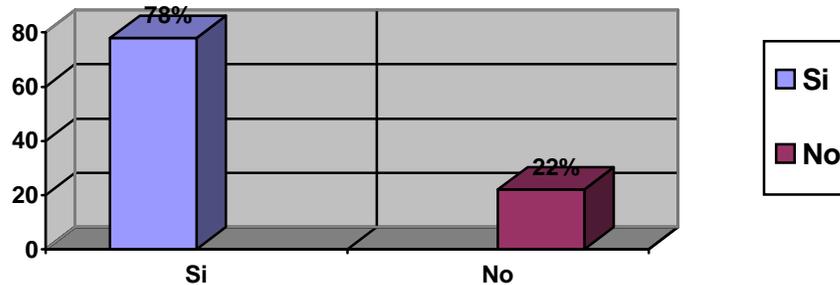
a) Cuando usted abrió su tarjeta de crédito, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	7	78%
2	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 7

### Encuestados que recibieron asesoría



Observamos que el 78% de los encuestados si recibieron asesoría en cuanto al uso del producto y el 22% no recibió; un aspecto relevante de esta variable esta en poder realizar un cruce con otras variables que nos permita analizar si se tiene, o no, conocimiento optimo en cuanto al uso de la tarjeta de crédito. Este punto se abarca con más detalle en el apartado “cruce de variables”.

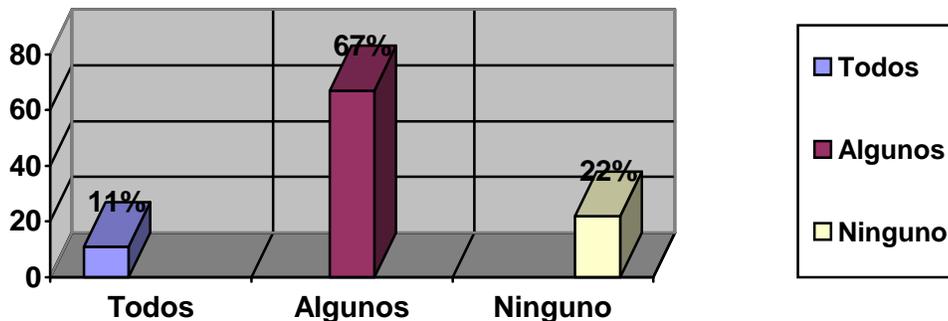
b) ¿Conoce usted los conceptos por los que se le cobra comisión?

- 1.Todos \_\_\_\_\_
- 2.Algunos \_\_\_\_\_
- 3.Ninguno \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	1	11%
2	6	67%
3	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 6

### Conocimiento de los conceptos por los que se cobra comisión



De los datos anteriores podemos decir que el 14% de los encuestados conoce todos los conceptos por los que se cobra comisión, 67% conoce algunos y el 22%

no conoce ningún concepto por el que se le cobra comisión; podemos inferir que la mayor parte de los encuestados conoce sólo algunos conceptos por los que se le cobra comisión. Según esta interpretación, existe la posibilidad de llegar a incurrir en algún cobro no deseado por parte de los encuestados que conocen todos los conceptos por los que se cobra comisión.

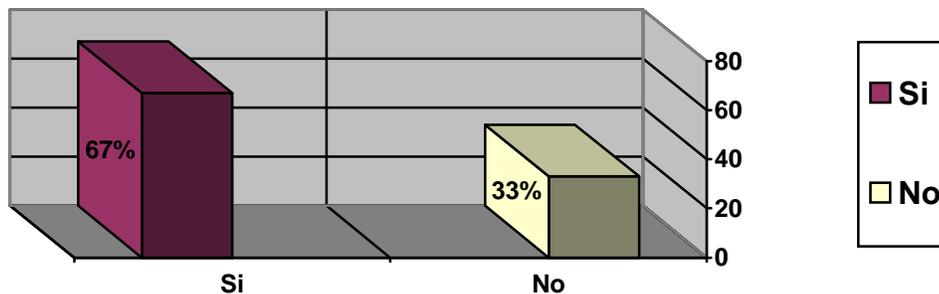
c) ¿Leyó el contrato antes de firmar?

1. Si \_\_\_\_\_ 2. No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	6	67%
2	3	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 6

**Encuestados que leyeron el contrato antes de firmar**



Observamos que el 67% de los encuestados leyeron el contrato antes de firmar y el 33% no lo leyó; en este sentido podemos interpretar que la mayor parte de las personas encuestadas están enteradas de los derechos y obligaciones a los que se sujetan; sin embargo, no adelantaremos conclusiones sino hasta analizar e interpretar las variables siguientes.

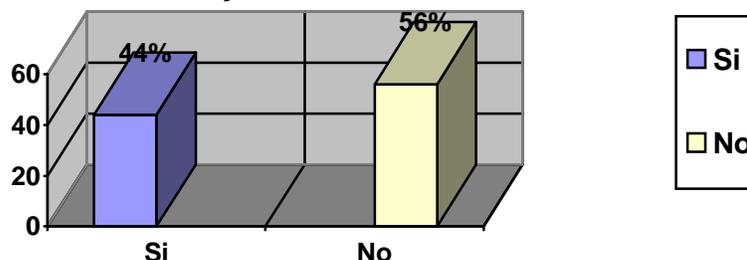
d) ¿Sabe cuáles son las fechas de corte y cada cuándo la tiene?

1. Si \_\_\_\_\_ 2. No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	4	44%
2	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 5

**Encuestados que saben cuales son las fechas de corte y cada cuando las tiene**



De los datos obtuvimos que el 56% de los encuestados no sabe cuáles son las fechas de corte y cada cuándo las tiene y el 44% si lo sabe; podemos inferir que más de la mitad de las personas encuestadas no saben que el beneficio de conocer las fechas de corte se traduce en “tener” un “calendario” que nos da una guía de los “mejores” días para hacer uso de la tarjeta; ya que si compramos al inicio del corte, para pagar tenemos que esperar la siguiente fecha de corte (que siempre es el mismo día del mes, expresado en número; por ejemplo, cada 10 de cada mes) que es cuando se realiza la suma de nuestras compras y para liquidar el adeudo tenemos veinte días más (siempre y cuando la tarjeta se utilice como medio de pago y no como medio de financiamiento). A este respecto abundaré en las recomendaciones, que se presentan al final del trabajo.

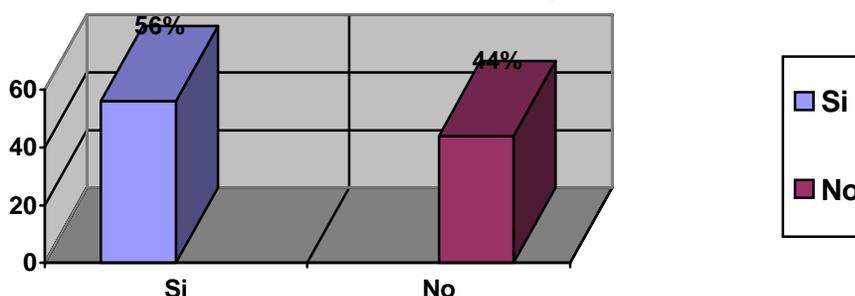
e) ¿Sabe usted que es un pago mínimo?

1. Si \_\_\_\_\_ 2. No \_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	5	56%
2	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 5.

**Encuestados que saben qué es un pago mínimo**



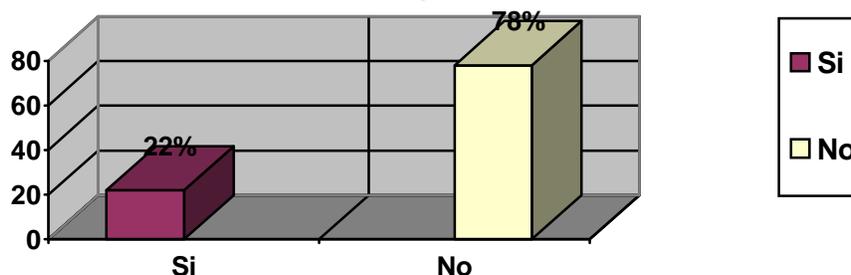
De los datos anteriores podemos decir que el 56% de los encuestados sabe que es un pago mínimo y el 44% no lo sabe; obtuvimos que la mayoría de los encuestados saben que es un pago mínimo; en contraste, parece que la mayoría no sabe de cuánto es la tasa de interés que se le cobra por pagar sólo el mínimo como observamos en el análisis e interpretación de la variable siguiente.

f) ¿Sabe de cuánto es la tasa de interés que se cobra por pagar sólo el mínimo?  
 1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	2	22%
2	7	78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 7

**Encuestados que saben de cuánto es la tasa de interes que se cobra por pagar sólo el mínimo**



Como podemos observar, sólo el 22% de los encuestados sabe de cuánto es la tasa de interés que se le cobra por pagar sólo el mínimo de su tarjeta de crédito y el 78% no lo sabe; podemos suponer que existe la posibilidad de que se realicen pagos mínimos y caer en pagos de intereses no deseados; sin embargo, no debemos olvidar que en caso de no poder hacer el pago total del saldo al corte, este pago mínimo es una buena opción que nos ayuda a no caer en pagos vencidos; sólo se recomienda no abusar de esta “herramienta” por el interés que se genera de pagar sólo el mínimo. En el apartado de las recomendaciones se menciona de cuánto es la tasa de interés que se cobra.

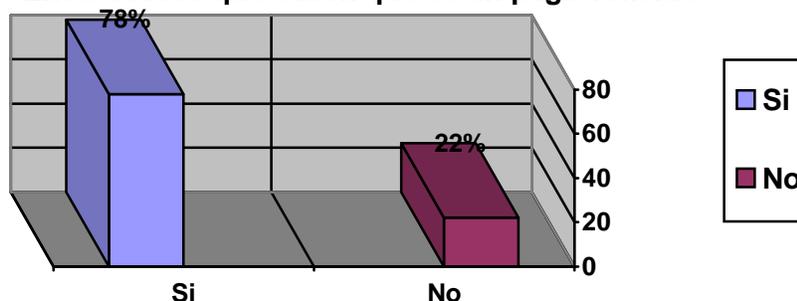
g) ¿Sabe qué es un pago vencido?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	7	78%
2	2	22%
Total	9	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 7

Encuestados que saben qué es un pago vencido



Los datos nos indican que 78% de los encuestados sabe qué es un pago vencido y el 22% no lo sabe; podemos suponer que la mayoría de los encuestados sabe, por propia experiencia o por asesoría, qué es un pago vencido y en este sentido, pueden, si lo desean, evitar incurrir en pagos vencidos. Otro aspecto relevante en cuanto a saber qué es un pago vencido es que, al cuarto (o al tercero, depende de la institución) consecutivo, al cliente se le considera como moroso.

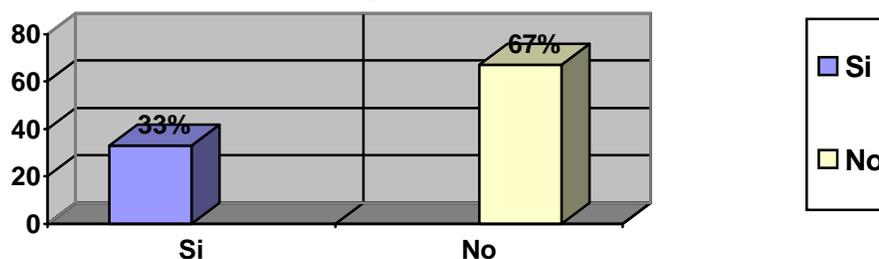
h) ¿Sabe cuánto le cobran por cada pago vencido?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	3	33%
2	6	67%
Total	9	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 6.

Encuestados que saben de cuanto es el cobro de cada pago vencido



Observamos que el 67% de los encuestados no sabe de cuánto es el cobro por cada pago vencido y el 33% si lo sabe; podemos inferir que la mayoría de los encuestados no sabe de cuánto es el cobro por cada pago vencido; en este sentido existe la posibilidad de que desconozcan de cuánto es el cobro, debido a que no han incurrido en pagos vencidos o bien han incurrido en pagos vencidos y no se han percatado de cuanto les cobran; lo relevante de saber de cuánto es el cobro por cada uno de ellos, es que nos puede ayudar para cualquier posible aclaración en cuanto al cobro.

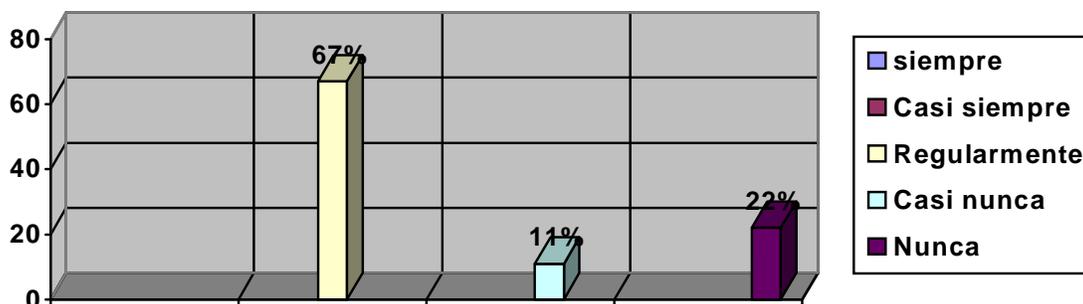
i) ¿Usted a tenido problemas con su tarjeta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.regularmente \_\_\_\_\_
- 4.casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.nunca \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	0	0%
2	0	0%
3	6	67%
4	1	11%
5	2	22%
TOTAL	9	

Se obtuvo una moda de la medida 3, con una frecuencia de 6

Encuestados que han tenido problemas con su tarjeta



De los datos anteriores podemos decir que el 67% de los encuestados ha tenido regularmente problemas con su tarjeta, el 11% casi nunca los ha tenido y el 22% nunca ha tenido problemas con su tarjeta; podemos inferir que la mayoría de los encuestados tienen problemas con su tarjeta regularmente. Más adelante se realiza un cruce de las variables “i” con “j”, que nos ilustra una posibilidad de porque las personas encuestadas tienen problemas regularmente con su tarjeta.

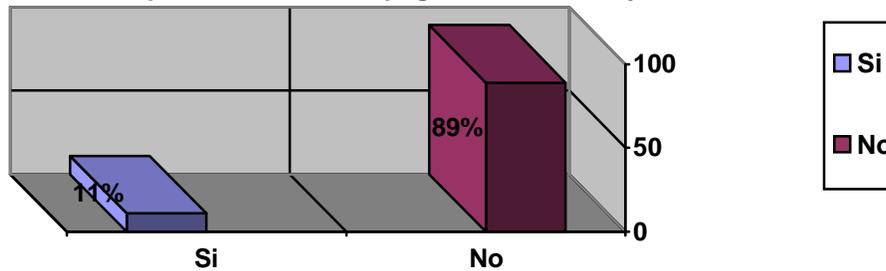
j) ¿Sabe usted cuándo recupera el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	1	11%
2	8	89%
Total	9	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 8

Encuestados que saben cuando se recupera el monto disponible, después de realizar el pago total de su tarjeta



Obtuvimos que un sólo un 11% de las personas encuestadas saben cuando recuperan el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta de crédito y el 89% no lo sabe; podemos suponer la posibilidad de que como la mayor parte de las personas encuestadas desconocen cuando recuperan el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta, cuando paguen con la tarjeta, si el monto aún no está disponible, al momento de deslizar la tarjeta por la terminal punto de venta, quede rechazada la operación.

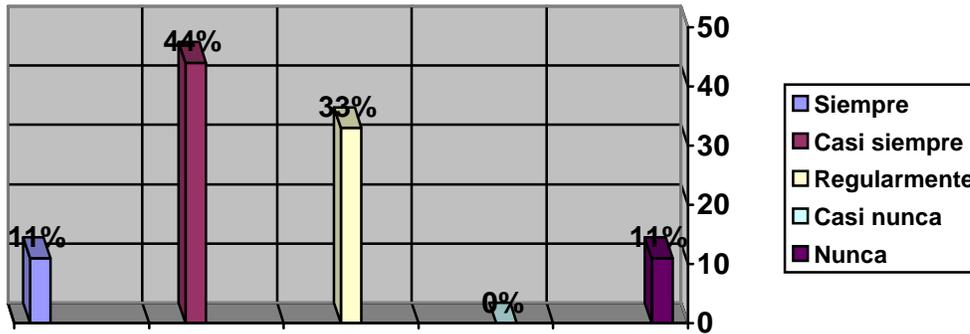
k) ¿Usted verifica su estado de cuenta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.Casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.Regularmente \_\_\_\_\_
- 4.Casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.Nunca \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	1	11%
2	4	44%
3	3	33%
4	0	0%
5	1	11%
TOTAL	9	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 4

### Encuestados que verifican su estado de cuenta



Obtuvimos que el 11% siempre verifica su estado de cuenta, el 44% casi siempre lo verifica, el 33% lo verifica regularmente y el 11% nunca lo verifica; podemos inferir que la mayor parte de los encuestados casi siempre verifican su estado de cuenta. El beneficio de verificar el estado de cuenta consiste en corroborar los consumos, pagos y cobros (comisiones, etc.) que se han realizado en la tarjeta de crédito, con el propósito de llevar un mejor control.

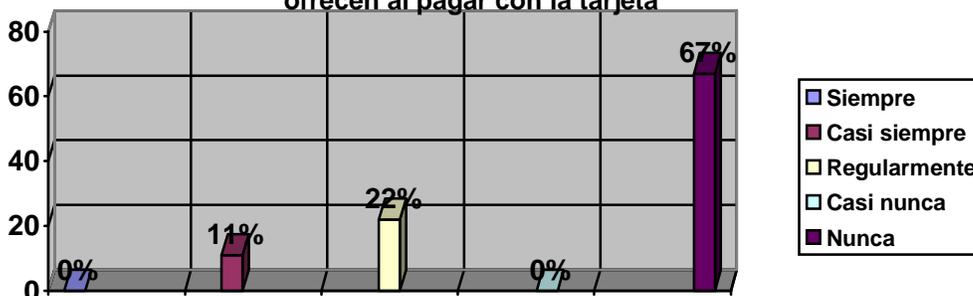
l) ¿Usted hace uso de las diversas promociones que le ofrecen al pagar con su tarjeta?

1. Siempre \_\_\_\_\_
2. Casi siempre \_\_\_\_\_
3. Regularmente \_\_\_\_\_
4. Casi nunca \_\_\_\_\_
5. Nunca \_\_\_\_\_

Medida	Fracc. Absoluta	Fracc. Relativa
1	0	0%
2	1	11%
3	2	22%
4	0	0%
5	6	67%
TOTAL	9	

Se obtuvo una moda de la medida 5, con una frecuencia de 6

### Encuestados que hacen uso de las diversas promociones que le ofrecen al pagar con la tarjeta



De los datos anteriores podemos decir que el 11% de las personas encuestadas casi siempre hacen uso de las diversas promociones que le ofrecen al pagar con la tarjeta, el 22% regularmente hace uso de esas promociones y el 67% nunca hace uso de ellas; podemos inferir que la mayor parte de las personas encuestadas nunca hacen uso de esas promociones perdiendo así la ventaja principal de estas promociones y sobre todo de una de las más exitosas: pagos a plazo con tarjetas de crédito. La ventaja es la de “poder diferir en el tiempo los costos por la adquisición de bienes”.

### **Análisis del cuarto apartado del cuestionario: Cheques**

Al igual que en el apartado anterior, no todos los encuestados cuentan con chequera, de tal modo que sólo 6 de los 40 encuestados contestaron las interrogantes relacionadas con los cheques y sobre estos datos se realizó el análisis e interpretación de las variables de este apartado.

Siguiendo con la misma línea del apartado anterior, se hará un análisis e interpretación de datos por cada variable.

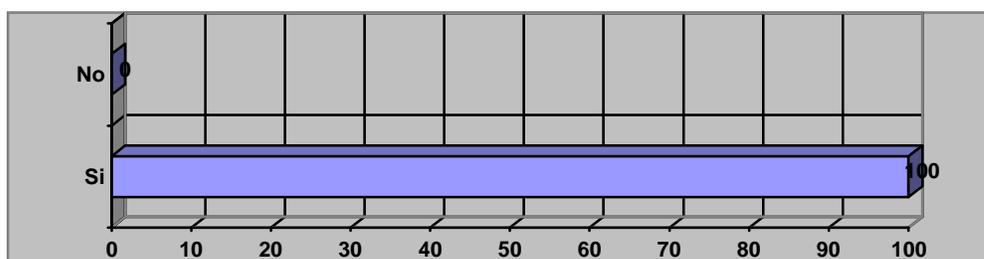
a) Cuando le entregaron su chequera, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si \_\_\_\_\_ 2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	6	100%
2	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 6

**Encuestados a los que les ofrecieron asesoría**



De los datos anteriores, el 100% recibió asesoría en cuanto al uso del producto; para saber si los encuestados hacen uso de su chequera de una manera optima, se realizó, en el apartado “cruce de variables”, un cruce de esta variable con la variable “b”, otro con la variable “c” y otro con la variable “e” de este apartado.

b) ¿Sabe cómo llenar un cheque?

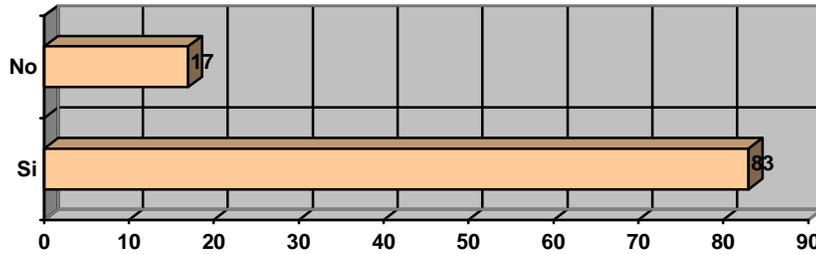
1.Si \_\_\_\_\_

2.No \_\_\_\_\_

<b>MEDIDA</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	5	83%
2	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 5

**Encuestados que saben llenar cheques**



Observamos que el 17% de los encuestados no saben como llenar cheques y el 83% si lo sabe; podemos inferir que la mayoría de los encuestados sabe como llenar cheques. En esta variable no se encontró mayor dificultad; sin embargo, en las recomendaciones se hace referencia a cómo se debe llenar un cheque.

c) ¿Conoce las diferentes formas de endosar un cheque?

1.Todas \_\_\_\_\_

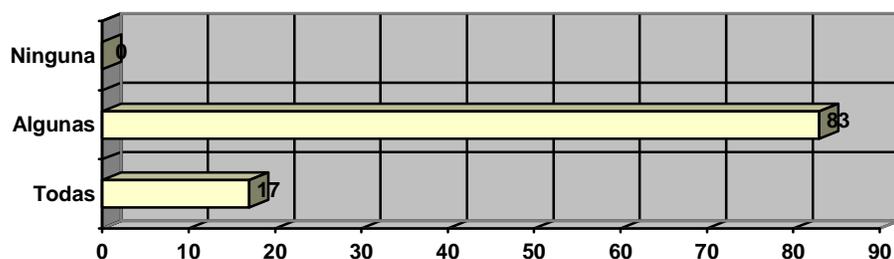
2.Algunas \_\_\_\_\_

3.Ninguna \_\_\_\_\_

<b>Medida</b>	<b>Frec. Absoluta</b>	<b>Frec. Relativa</b>
1	1	17%
2	5	83%
3	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 5

### Encuestados que conocen como endosar un cheque



Obtuvimos que el 83% de los encuestados conocen algunas formas de endosar un cheque y el 17% conoce todas las formas; podemos inferir que la mayoría de los encuestados no utiliza todas las formas de endosar un cheque por desconocimiento de las mismas. En el apartado de recomendaciones se hace referencia a las formas de endosar un cheque; así como también se hace referencia a la continuidad que debe mantener el endoso.

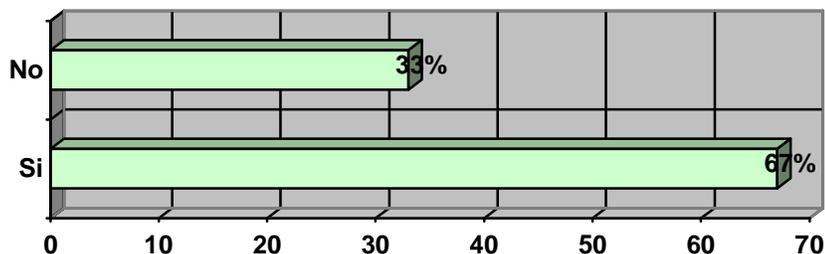
d) ¿Sabe usted cuánto le cobran por cheque devuelto sin fondos?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

MEDIDA	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	4	67%
2	2	33%
Total	6	

Se obtuvo una moda de la medida 1, con una frecuencia de 4

### Encuestados que saben cuánto le cobran por cheque devuelto sin fondos



De los datos anteriores podemos decir que el 33% no sabe cuánto le cobran por cheque devuelto sin fondos y el 67% si lo sabe; se deduce que la mayoría de los encuestados conoce el monto que se cobra por cada cheque devuelto sin fondos. Existe la posibilidad de que las personas que saben de cuánto es el monto de

“penalización” tengan conocimiento de éste debido a que han incurrido en el cobro o bien gracias a asesoría o propia investigación; en este sentido el beneficio de tener conocimiento de la comisión, nos puede ayudar para cualquier posible aclaración. Lo recomendable es no girar cheques, a menos que la cuenta tenga saldo suficiente para cubrir el importe. No olvidemos que un cheque no tiene vigencia y que es cobrable desde el momento en que se expide, sin importar la posfecha ya que ésta es sólo un “pacto de caballeros”.

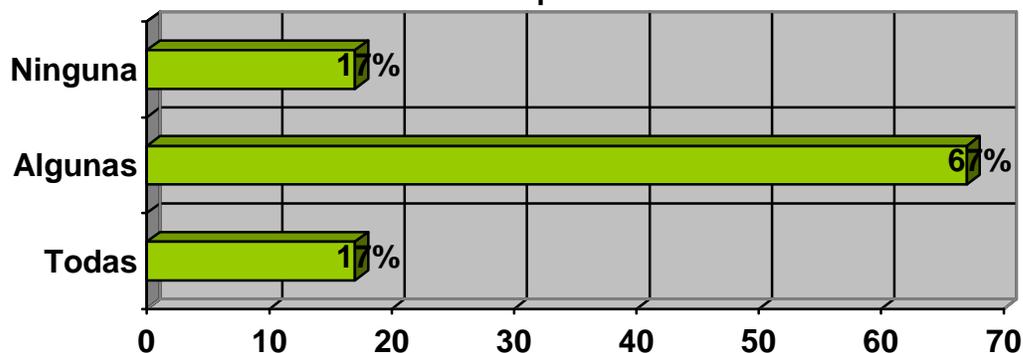
e) ¿Conoce usted las diversas formas de cobrar un cheque?

- 1.Todas \_\_\_\_\_
- 2.Algunas \_\_\_\_\_
- 3.Ninguna \_\_\_\_\_

Medida	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
1	1	17%
2	4	67%
3	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

Se obtuvo una moda de la medida 2, con una frecuencia de 4

Encuestados que conocen las diversas formas de cobrar un cheque



Observamos que el 17% conoce todas las diversas formas de cobrar un cheque, el 67% conoce algunas y el 17% no conoce ninguna; de estos datos obtenemos que la mayoría de los encuestados conoce algunas de las diversas formas de cobrar un cheque. En el apartado de recomendaciones se hace referencia a las diversas formas de cobrar un cheque; en especial cuando hemos recibido un cheque y al momento de cobrar, después de intentarlo en diversas ocasiones, nos lo devuelven por falta de fondos.

### **Análisis del apartado anexo “Cruce de Variables”**

El presente apartado contiene algunos cruces de variables que nos ayudan aún más con el análisis e Interpretación de los datos. Para lograr una mejor comprensión, el apartado esta dividido en tres partes; en la primera parte, se muestran los cruces de las variables del apartado de la Tarjeta de Débito (cuenta de débito); en la segunda, los cruces de las variables del apartado de la tarjeta de crédito; en la tercera los cruces de las variables del apartado de cheques a la vista.

Nótese que en el presente trabajo no se realizaron cruces que incluyeran variables de los tres apartados anteriores(cruces con mezclas entre las variables de un apartado y otro), debido a que no se considera relevante.

Siguiendo con la misma línea de los apartados anteriores, se hará un análisis e interpretación de datos por cada cruce de variables a excepción del tercer apartado, en donde se realizó una interpretación general. Recuerdo al lector que, según S.S Stevens (1946), “La Medición en el sentido más amplio, se define como la asignación de números a objetos o eventos de acuerdo a ciertas reglas...”. De aquí que los datos presentados en los cruces estén representados con números.

**“CRUCE DE VARIABLES”**

**I. Cruces de las variables de la tarjeta de Débito (cuenta de débito)**

Base de datos para el cruce de las variables del apartado de tarjeta de Débito (cuenta de cheques)

**Data Report**

**Data List Section**

<b>Row</b>	<b>"d"</b>	<b>"e"</b>	<b>"f"</b>	<b>"h"</b>	<b>"J"</b>	<b>"k"</b>
1	1	1	1	1	2	3
2	1	1	1	1	2	3
3	2	1	1	1	3	3
4	2	1	1	1	3	3
5	2	1	1	2	3	3
6	2	1	1	2	3	3
7	2	1	1	2	3	3
8	2	1	1	2	3	3
9	2	1	1	2	3	3
10	2	1	1	2	3	3
11	2	1	1	2	3	4
12	2	1	1	2	3	4
13	2	1	1	2	3	4
14	2	1	1	2	3	4
15	2	1	1	2	3	5
16	2	1	1	2	3	5
17	2	1	1	2	4	5
18	2	1	1	2	4	5
19	2	1	1	2	4	5
20	2	1	1	2	4	5
21	2	1	1	2	4	5
22	2	1	1	2	4	5
23	2	1	1	2	4	5
24	2	1	1	2	4	5
25	2	1	1	2	4	5
26	2	1	1	2	4	5
27	2	2	1	2	5	5
28	2	2	1	2	5	5
29	3	2	2	2	5	5
30	3	2	2	2	5	5
31	3	2	2	2	5	5
32	3	2	2	2	5	5
33	3	2	2	2	5	5
34	3	2	2	2	5	5
35	3	2	2	2	5	5
36	3	3	2	2	5	5
37	3	3	2	2	5	5
38	3	4	2	2	5	5
39	3	4	2	2	5	5
40	3	5	2	2	5	5

Cruce de variables:

d) ¿Conoce usted los conceptos por los que se le cobra comisión?

- 1. Todos \_\_\_\_\_
- 2. Algunos \_\_\_\_\_
- 3. Ninguno \_\_\_\_\_

e) Cuál considera que es el concepto más común por el que le cobran comisión?

- 1. Uso de cajeros \_\_\_\_\_
- 2. Saldo promedio de la cuenta \_\_\_\_\_
- 3. Problemas con la tarjeta \_\_\_\_\_
- 4. Problemas con la cuenta \_\_\_\_\_
- 5. Otro \_\_\_\_\_

***Cross Tabulation Report***

***Counts Section***

	<b>"e"</b>					
<b>"d"</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	2	0	0	0	0	2
<b>2</b>	<u>24</u>	2	0	0	0	26
<b>3</b>	0	7	2	2	1	12
<b>Total</b>	26	9	2	2	1	40

The number of rows with at least one missing value is 0

***Row Percentages Section***

	<b>"e"</b>					
<b>"d"</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>2</b>	<u>92.3</u>	7.7	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>3</b>	0.0	58.3	16.7	16.7	8.3	100.0
<b>Total</b>	65.0	22.5	5.0	5.0	2.5	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

***Column Percentages Section***

	<b>"e"</b>					
<b>"d"</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
<b>2</b>	<u>92.3</u>	22.2	0.0	0.0	0.0	65.0
<b>3</b>	0.0	77.8	100.0	100.0	100.0	30.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

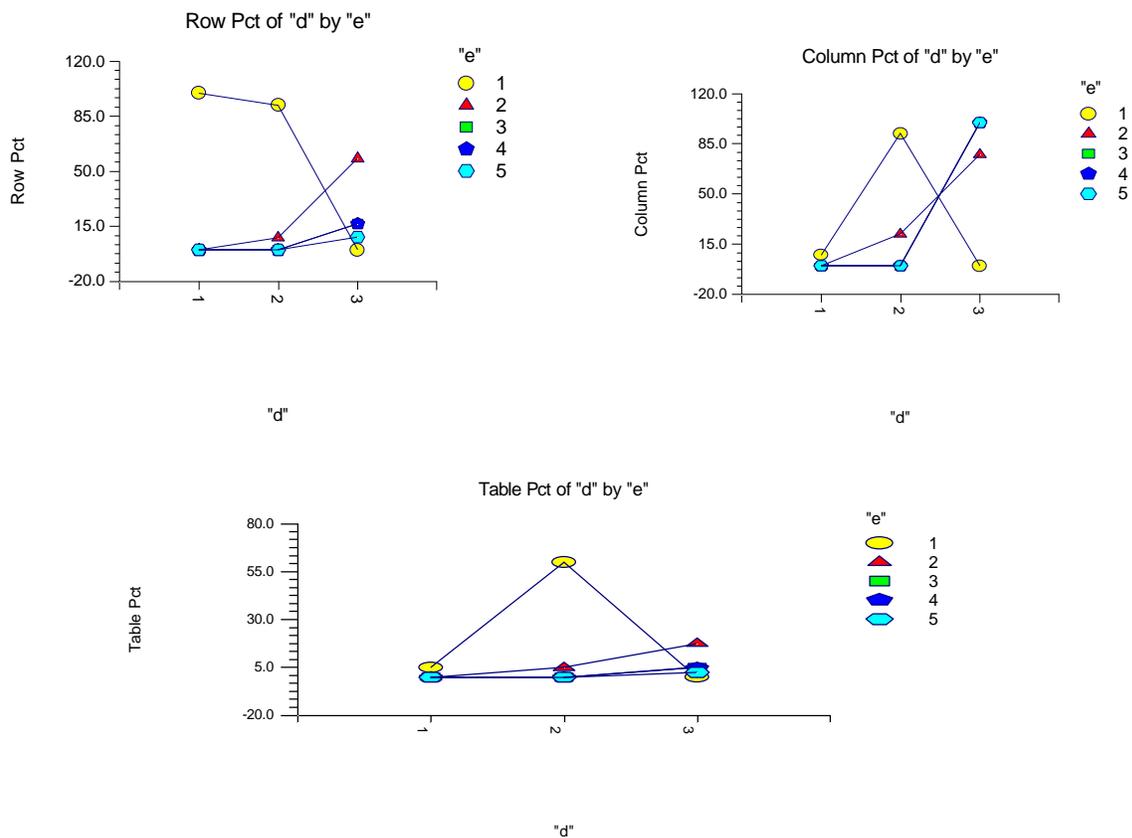
The number of rows with at least one missing value is 0

## Table Percentages Section

"d"	"e"					Total
	1	2	3	4	5	
1	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
2	<u>60.0</u>	5.0	0.0	0.0	0.0	65.0
3	0.0	17.5	5.0	5.0	2.5	30.0
<b>Total</b>	65.0	22.5	5.0	5.0	2.5	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

## Plots Section



## Interpretación

El cruce nos muestra que la mayoría de los encuestados sólo conoce algunos conceptos por los que se le cobra comisión y considera que el concepto más común por el que se le cobra comisión es el uso de cajeros; De tal modo, existe la posibilidad de que las personas encuestadas no tengan conocimiento de cómo evitar el cobro de comisiones por el uso de cajeros, ya que no conocen todos los conceptos por los que se le cobra comisión al hacer uso de cajeros.

## Cruce de variables

f) ¿Usted usa cajeros de Bital?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

h) Sabe, ¿cuáles son los cajeros conveniencia de Bital?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

### **Cross Tabulation Report**

#### **Counts Section**

	"h"		
"f"	1	2	Total
1	4	<u>24</u>	28
2	0	12	12
<b>Total</b>	4	36	40

The number of rows with at least one missing value is 0

#### **Row Percentages Section**

	"h"		
"f"	1	2	Total
1	14.3	<u>85.7</u>	100.0
2	0.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	10.0	90.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

#### **Column Percentages Section**

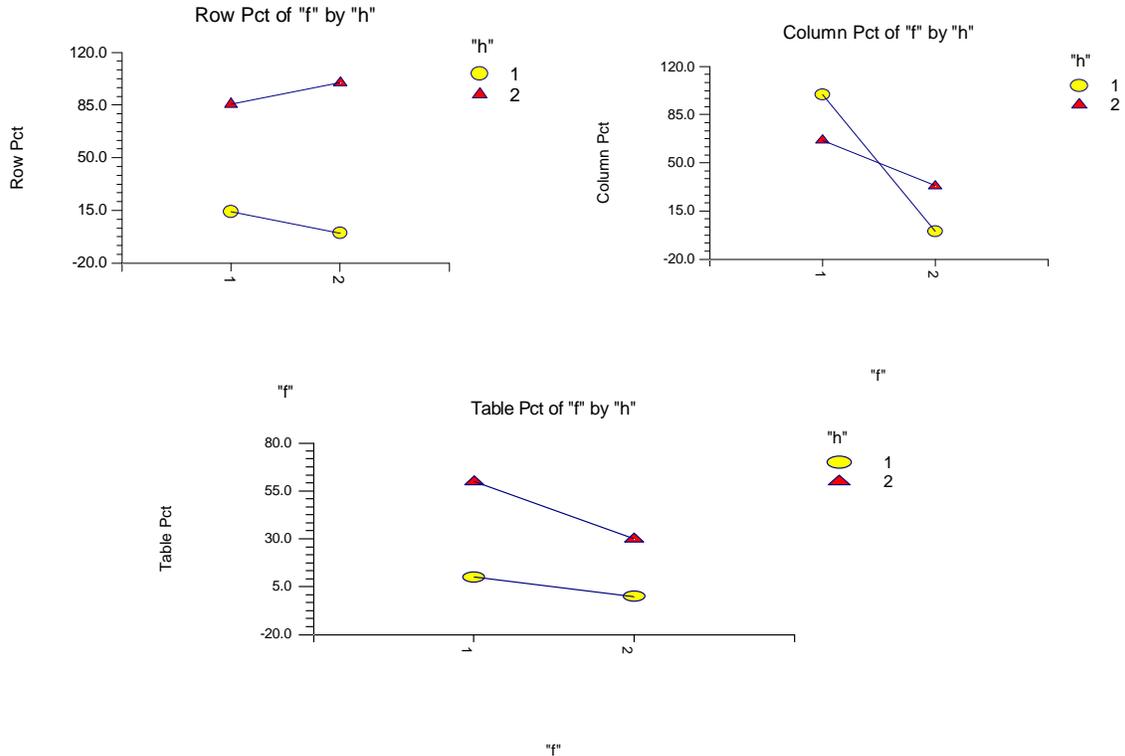
	"h"		
"f"	1	2	Total
1	100.0	<u>66.7</u>	70.0
2	0.0	33.3	30.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

#### **Table Percentages Section**

	"h"		
"f"	1	2	Total
1	10.0	<u>60.0</u>	70.0
2	0.0	30.0	30.0
<b>Total</b>	10.0	90.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0



### Interpretación

Los datos nos indican que la mayoría de las personas encuestadas utilizan cajeros de Bital, pero desconocen cuales son los cajeros conveniencia de Bital; podemos decir que, existe posibilidad de que los encuestados que utilizan cajeros de Bital, hagan uso de cajeros los cajeros conveniencia del mismo Banco, sin saber que se cobra comisión por utilizarlos. Es recomendable no utilizar este tipo de cajeros, si se desea evitar la comisión; sin embargo, utilizar éste tipo de cajeros es mucho más recomendable que utilizar cajeros de otro banco que están red, ya que la comisión que se genera por usar cajeros de otro banco que están en red, es mucho mayor que el de un cajero conveniencia.

Debemos tener en cuenta que las comisiones están sujetas a cambios y es recomendable verificar el costo de cada comisión directamente con la institución.

Cruce de las variables:

j) ¿Usted acostumbra pagar con su tarjeta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.Casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.Regularmente \_\_\_\_\_
- 4.Casi no acostumbro \_\_\_\_\_
- 5.No acostumbro \_\_\_\_\_

k) ¿Usted ha tenido problemas con su tarjeta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.Casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.Regularmente \_\_\_\_\_
- 4.Casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.Nunca \_\_\_\_\_

**Cross Tabulation Report**

**Counts Section**

"J"	"k"			Total
	3	4	5	
2	2	0	0	2
3	8	4	2	14
4	0	0	10	10
5	0	0	14	14
<b>Total</b>	10	4	26	40

The number of rows with at least one missing value is 0

**Row Percentages Section**

"J"	"k"			Total
	3	4	5	
2	100.0	0.0	0.0	100.0
3	57.1	28.6	14.3	100.0
4	0.0	0.0	100.0	100.0
5	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	25.0	10.0	65.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

**Column Percentages Section**

"J"	"k"			Total
	3	4	5	
2	20.0	0.0	0.0	5.0
3	80.0	100.0	7.7	35.0
4	0.0	0.0	38.5	25.0
5	0.0	0.0	53.8	35.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0	100.0

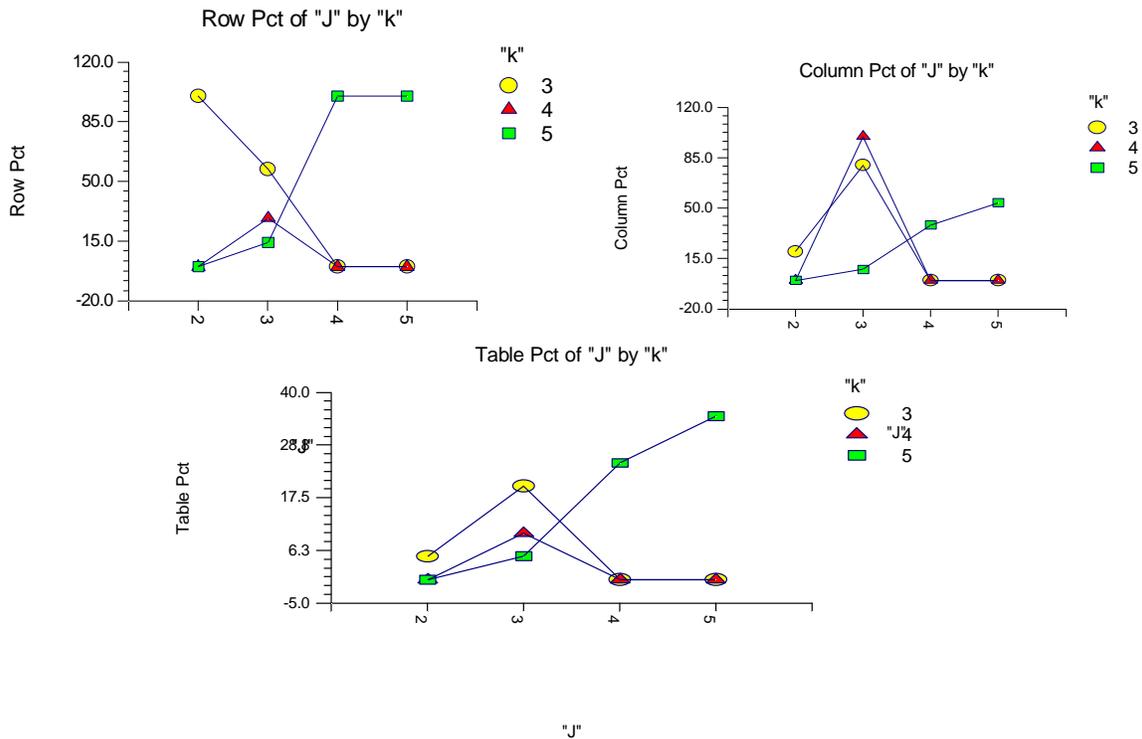
The number of rows with at least one missing value is 0

Table Percentages Section

"J"	"k"			Total
	3	4	5	
2	5.0	0.0	0.0	5.0
3	20.0	10.0	5.0	35.0
4	0.0	0.0	25.0	25.0
5	0.0	0.0	<u>35.0</u>	35.0
<b>Total</b>	25.0	10.0	65.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

Plots Section



Interpretación

Los datos nos muestran que la mayoría de los encuestados nunca han tenido problemas con su tarjeta y que no acostumbran a pagar con tarjeta; suponemos que existe la posibilidad de que la gente no pague con tarjeta debido a que quiere evitar problemas con la tarjeta; además, no olvidemos que la mayoría de los encuestados no conocen todos los conceptos por los que se le cobra comisión.

## II. Cruces de las variables de la tarjeta de Crédito

Base de datos para el cruce de las variables del apartado de tarjeta de Crédito

### Data Report

#### Data List Section

Row	"a"	"d"	"g"	"h"	"i"	"J"
1	1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	1	3	2
3	1	1	1	1	3	2
4	1	1	1	2	3	2
5	1	2	1	2	3	2
6	1	2	1	2	3	2
7	1	2	1	2	4	2
8	2	2	2	2	5	2
9	2	2	2	2	5	2

#### Cruce de las variables:

a) Cuando usted aperturó su tarjeta de crédito, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

d) ¿Sabe cuáles son las fechas de corte y cada cuándo la tiene?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

### Cross Tabulation Report

#### Counts Section

"a"	"d"		Total
1	4	3	7
2	0	2	2
Total	4	5	9

The number of rows with at least one missing value is 0

#### Row Percentages Section

"a"	"d"		Total
1	<u>57.1</u>	42.9	100.0
2	0.0	100.0	100.0

**Total** 44.4 55.6 100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Column Percentages Section

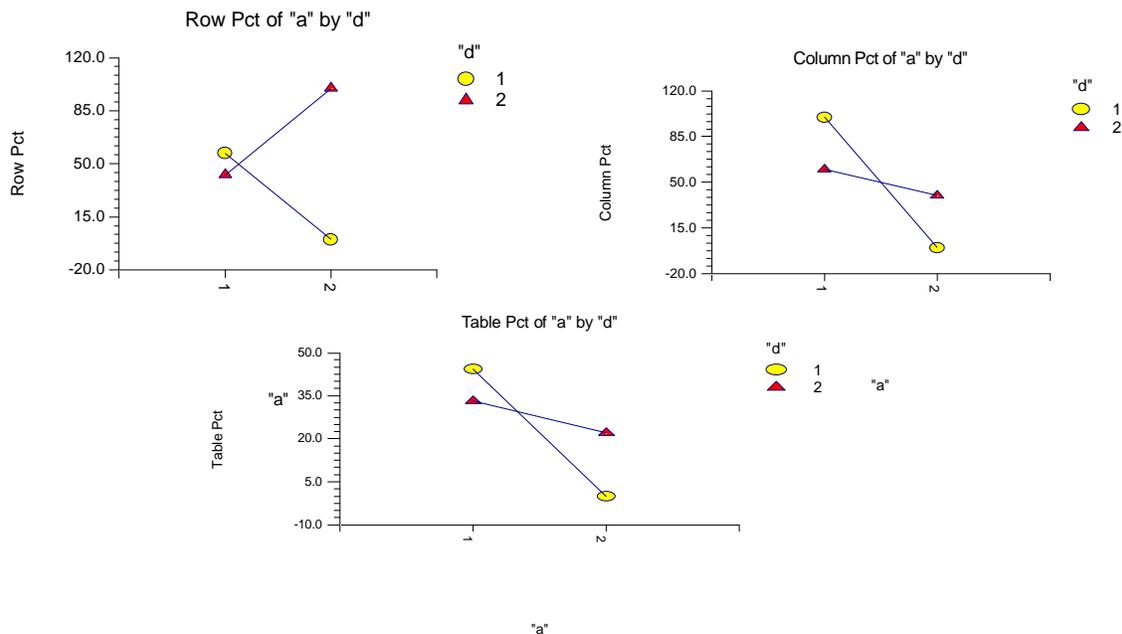
"a"	"d"		Total
	1	2	
1	100.0	60.0	77.8
2	0.0	40.0	22.2
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Table Percentages Section

"a"	"d"		Total
	1	2	
1	<u>44.4</u>	33.3	77.8
2	0.0	22.2	22.2
<b>Total</b>	44.4	55.6	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0



### Interpretación

El cruce nos muestra que la mayoría de los encuestados le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto y saben cuáles son las fechas de corte y cada cuando las tiene; sin embargo, la interpretación por separado nos indica que más de la mitad de los encuestados no saben cuáles son las fechas de corte y cada cuando las tiene. Podemos suponer que no se tiene un conocimiento óptimo en cuanto al uso de la tarjeta de crédito en la mayoría de los encuestados.

Cruce de las variables:

g) ¿Sabe qué es un pago vencido?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

h) ¿Sabe cuánto le cobran por cada pago vencido?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

**Cross Tabulation Report**

**Counts Section**

"g"	"h"		Total
	1	2	
1	3	4	7
2	0	2	2
<b>Total</b>	3	6	9

The number of rows with at least one missing value is 0

**Row Percentages Section**

"g"	"h"		Total
	1	2	
1	42.9	57.1	100.0
2	0.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	33.3	66.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

**Column Percentages Section**

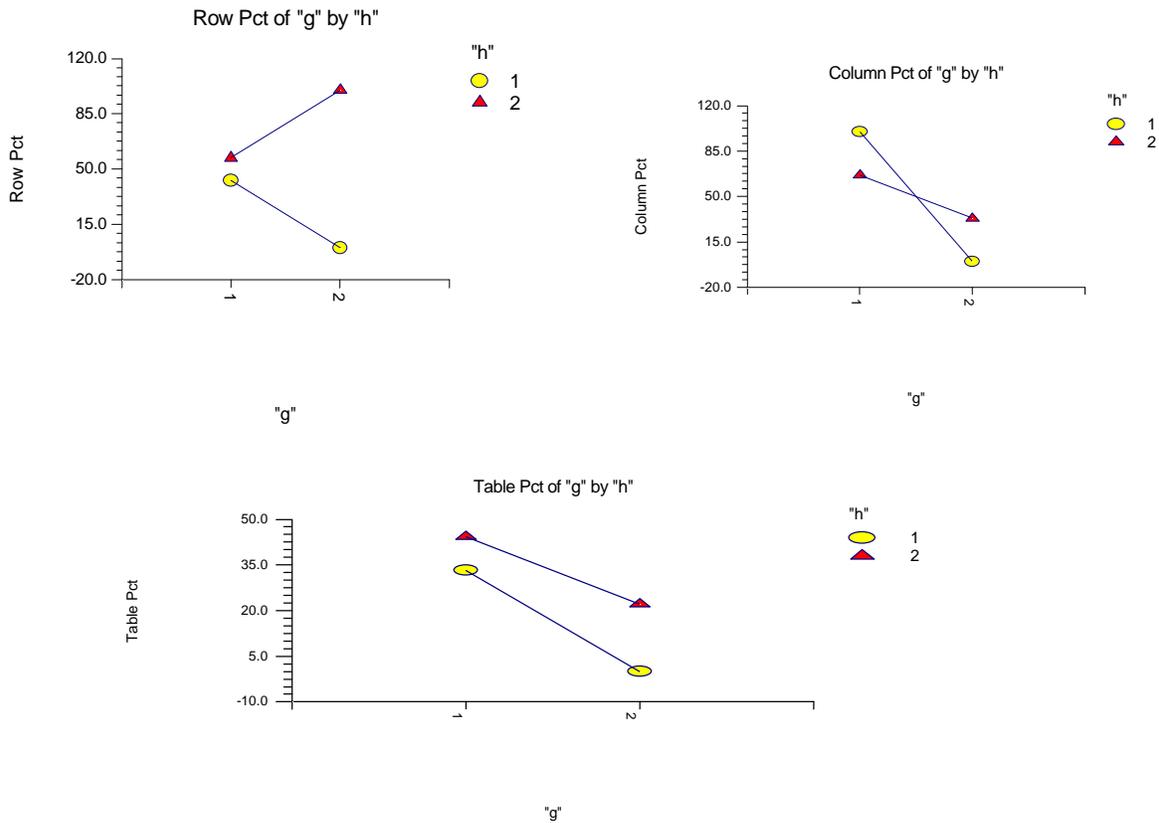
"g"	"h"		Total
	1	2	
1	100.0	66.7	77.8
2	0.0	33.3	22.2
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

**Table Percentages Section**

"g"	"h"		Total
	1	2	
1	33.3	44.4	77.8
2	0.0	22.2	22.2
<b>Total</b>	33.3	66.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0



### **Interpretación**

Se obtuvo que la mayoría de los encuestados saben qué es un pago vencido, pero no saben cuánto le cobran por cada uno de ellos; de tal modo, suponemos que existe posibilidad de que si se llegará a incurrir en pagos vencidos la mayoría no sabe cuánto se les cobraría. Lo que se cobra realmente es la cuota del pago vencido, más los intereses del monto total al corte que tenemos de adeudo.

El pago vencido es una de las comisiones más altas a las que se enfrenta el usuario de tarjeta de crédito que no realiza, por lo menos, el pago mínimo. Por ello es recomendable manejar adecuadamente la fecha de corte para que no se pase por alto el día de pago. Como ya se comentó en puntos anteriores, el pago mínimo puede ser una buena opción, siempre y cuando no se incurra en el abuso de ésta "herramienta", ya que nos va a salvar de los pagos vencidos y posiblemente de ser considerado como cliente moroso, pero no de los intereses.

Cruce de las variables:

i) ¿Usted a tenido problemas con su tarjeta?

- 1.Siempre \_\_\_\_\_
- 2.casi siempre \_\_\_\_\_
- 3.regularmente \_\_\_\_\_
- 4.casi nunca \_\_\_\_\_
- 5.nunca \_\_\_\_\_

j) ¿Sabe usted cuándo recupera el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta?

- 1.Si\_\_\_\_\_
- 2.No\_\_\_\_\_

**Cross Tabulation Report**

**Counts Section**

"i"	"j"		Total
	1	2	
3	1	<u>5</u>	6
4	0	1	1
5	0	2	2
<b>Total</b>	1	8	9

The number of rows with at least one missing value is 0

**Row Percentages Section**

"i"	"j"		Total
	1	2	
3	16.7	<u>83.3</u>	100.0
4	0.0	100.0	100.0
5	0.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	11.1	88.9	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

**Column Percentages Section**

"i"	"j"		Total
	1	2	
3	100.0	<u>62.5</u>	66.7
4	0.0	12.5	11.1
5	0.0	25.0	22.2
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

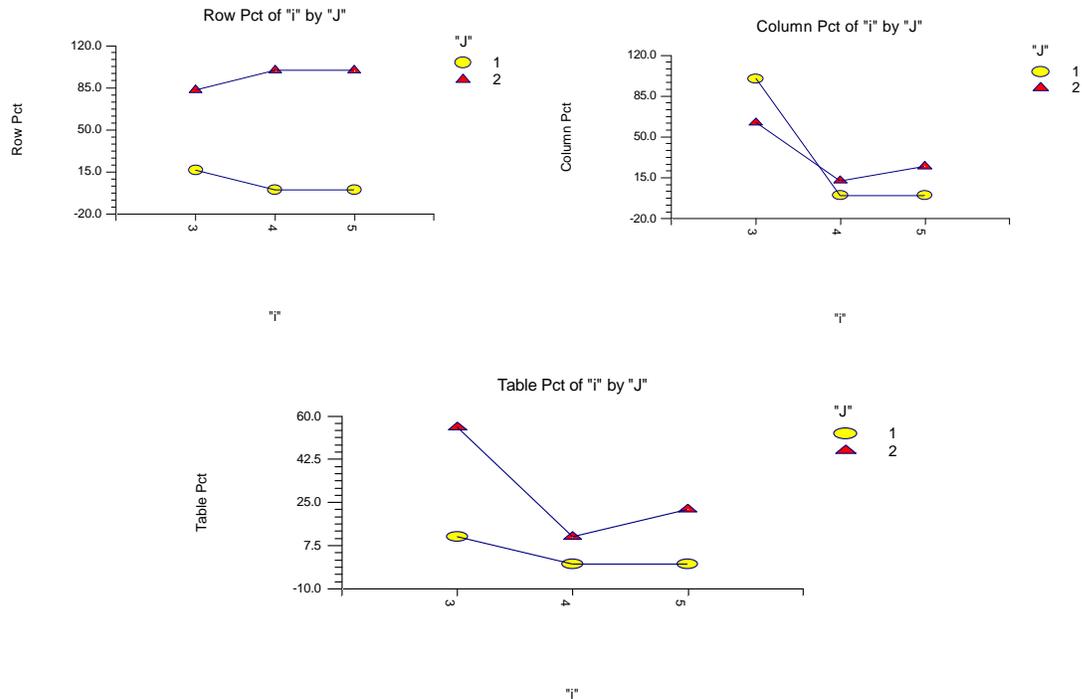
The number of rows with at least one missing value is 0

**Table Percentages Section**

"i"	"J"		Total
	1	2	
3	11.1	<u>55.6</u>	66.7
4	0.0	11.1	11.1
5	0.0	22.2	22.2
<b>Total</b>	11.1	88.9	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Plots Section



### Interpretación

El cruce nos muestra que la mayoría de los encuestados regularmente tiene problemas con su tarjeta y no saben cuando se recupera el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta; de tal forma, corroboramos que existe la posibilidad de que, como la mayor parte de las personas encuestadas desconocen cuando recuperan el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta, si la utiliza para pagar con ella y si el monto aún no está disponible, al momento de deslizar la tarjeta por la "terminal punto de venta", quede rechazada la operación; lo que se traduce en problemas con la tarjeta. En el apartado de recomendaciones se explica cuándo se recupera dicho monto.

### III. Cruces de las variables de cheques a la vista

Recuerdo al lector que, la interpretación de los tres cruces de este apartado se realizó de manera general al final de los datos.

Base de datos para el cruce de las variables del apartado de cheques a la vista

#### Data Report

#### Data List Section

Row	"a"	"b"	"c"	"e"
1	1	1	1	1
2	1	1	2	2
3	1	1	2	2
4	1	1	2	2
5	1	1	2	2
6	1	2	2	3

Cruce de las variables:

a) Cuando le entregaron su chequera, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

b) ¿Sabe cómo llenar un cheque?  
1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

#### Cross Tabulation Report

#### Counts Section

"a"	"b"		Total
	1	2	
1	5	1	6
Total	5	1	6

The number of rows with at least one missing value is 0

#### Row Percentages Section

"a"	"b"		Total
	1	2	
1	83.3	16.7	100.0
Total	83.3	16.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Column Percentages Section

"a"	"b"		Total
	1	2	
1	100.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Table Percentages Section

"a"	"b"		Total
	1	2	
1	<u>83.3</u>	16.7	100.0
<b>Total</b>	83.3	16.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

Cruce de las variables:

a) Cuando le entregaron su chequera, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

c) ¿Conoce las diferentes formas de endosar un cheque?

1.Todas \_\_\_\_\_  
2.Algunas \_\_\_\_\_  
3.Ninguna \_\_\_\_\_

### Cross Tabulation Report

#### Counts Section

"a"	"c"		Total
	1	2	
1	1	<u>5</u>	6
<b>Total</b>	1	5	6

The number of rows with at least one missing value is 0

#### Row Percentages Section

"a"	"c"		Total
	1	2	
1	16.7	<u>83.3</u>	100.0
<b>Total</b>	16.7	83.3	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

#### Column Percentages Section

"a"	"c"		Total
	1	2	
1	100.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Table Percentages Section

"a"	"c"		Total
	1	2	
1	16.7	<u>83.3</u>	100.0
<b>Total</b>	16.7	83.3	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

Cruce de las variables:

a) Cuando le entregaron su chequera, ¿le ofrecieron asesoría en cuanto al uso del producto?

1.Si\_\_\_\_\_ 2.No\_\_\_\_\_

e) ¿Conoce usted las diversas formas de cobrar un cheque?

1.Todas \_\_\_\_\_  
 2.Algunas \_\_\_\_\_  
 3.Ninguna \_\_\_\_\_

### Cross Tabulation Report

#### Counts Section

"a"	"e"			Total
	1	2	3	
1	1	<u>4</u>	1	6
<b>Total</b>	1	4	1	6

The number of rows with at least one missing value is 0

#### Row Percentages Section

"a"	"e"			Total
	1	2	3	
1	16.7	<u>66.7</u>	16.7	100.0
<b>Total</b>	16.7	66.7	16.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Column Percentages Section

"a"	"e"			Total
	1	2	3	
1	100.0	100.0	100.0	100.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Table Percentages Section

"a"	"e"			Total
	1	2	3	
1	16.7	<u>66.7</u>	16.7	100.0
Total	16.7	66.7	16.7	100.0

The number of rows with at least one missing value is 0

### Interpretación general de éste apartado.

De los datos anteriores obtuvimos que la mayoría de los encuestados recibieron asesoría en cuanto al uso del producto; además saben como llenar un cheque; sin embargo, conocen sólo algunas formas de endosar un cheque y sólo algunas de las diversas formas de cobrar un cheque. Podemos suponer que la mayoría de los encuestados no conoce la utilidad que tienen las formas de endosar un cheque; además, de los beneficios que tienen las diversas formas de cobrar un cheque, *en especial cuando hemos recibido un cheque y al momento de cobrar, después de intentarlo en diversas ocasiones, nos lo devuelven por falta de fondos ( se pueden hacer retiros parciales).*

Lo más saludable al girar un cheque, tanto para la persona que cobra, como para el que lo recibe, es que no se giren cheques a menos que la cuenta tenga saldo suficiente para cubrir el importe; lo anterior, con el propósito de evitar "errores" tanto de quién lo expide (por ejemplo, esperaba un deposito que no le realizaron y le ocasiona pagos vencidos), como para quien lo cobra (por ejemplo que lo cobre antes o después de la posfecha, o simplemente se presenta el día indicado y se encuentra con que le rebotan el cheque por falta de fondos en la cuenta).

No olvidemos, como ya le habíamos mencionado, que un cheque no tiene vigencia y que es cobrable desde el momento en que se expide, sin importar la posfecha ya que ésta es sólo un "pacto de caballeros".

## Anexo “Estadístico”

### I. Escalas

- ◆ Escala Nominal en donde se respeta la regla de no asignar el mismo número a clases distintas o números diferentes a la misma clase; así mismo, la relación de equivalencia cumple con las siguientes propiedades:
  - Reflexiva:  $x = x$  para todos los valores de  $x$ .
  - Simétrica: Si  $x = y$  entonces  $y = x$ .
  - Transitiva: Si  $x = y$  y  $y = z$  entonces  $x = z$ .

Las estadísticas asociadas con esta escala son la frecuencia, la moda y el coeficiente de contingencia, encontrándose entre las pruebas más usadas la  $\chi^2$  para interdependencia, la prueba Binomial, Mc-Nemar (en un caso particular de la Binomial para datos apareados), etc. En el presente trabajo se utilizará la frecuencia y la moda.

- ◆ Escala Ordinal o de Rango, cuando se asignan números a clases o categorías pero no nada más se puede decir que son diferentes, sino que es justificable además una relación ya sea de “mayor que” o “menor que”, es decir, una relación de orden, estamos ante una escala ordinal o de rango.

La asignación de los números también es arbitraria, como en la escala nominal, sólo que aquí el orden entre los números (“mayor que” o menor que”) tiene un significado en la propiedad que el investigador está midiendo.

Cualquier transformación que preserve el orden conduce a la forma invariante de la escala, la cual tiene una estructura de lo que se denomina grupo preservador de orden o isotómico.

Además de tener implicada una relación de equivalencia (como en la escala nominal), en la escala ordinal o de rango se ha incorporado la relación de orden que cumple con las siguientes propiedades:

- Irreflexiva: No es verdad que, para alguna  $x$ ,  $x$  sea mayor que  $x$ .
- Asimétrica: Si  $x$  mayor que  $y$ , entonces no ocurre que,  $y$  sea mayor que  $x$ .
- Transitiva: Si  $x$  mayor que  $y$ ,  $y$  mayor que  $z$ , entonces  $x$  mayor que  $z$ .

Las pruebas estadísticas más apropiadas para escalas nominales y ordinales son las que se conocen como: Pruebas estadísticas no paramétricas o de distribuciones libres.

Nótese que en esta escala no se tiene implicada ninguna estructura donde las operaciones (+, -,  $\times$ ) sean permitidas, por lo que resulta apropiado puntualizar que el cálculo de medias, varianzas o desviaciones estándar sobre una escala ordinal es un error, ya que los intervalos en la escala son de tamaño desigual. En el presente trabajo se utilizará la frecuencia y la moda

### **Otros puntos a considerar para la escala Nominal y Ordinal**

Los estadísticos susceptibles de ser calculados para una escala determinada son los de la escala misma y los que se permiten para escalas más débiles que ella, Por ejemplo, la única medida de tendencia central que se puede calcular con una escala nominal es la moda. Con la escala ordinal la medida de centralización la

adecuada es la mediana (dado que los porcentajes obtenidos se pueden ordenar de mayor a menor), aunque también se puede calcular la moda.

También es pertinente mencionar que las variables medidas en escalas nominal y ordinal son siempre variables discretas, es decir, el conjunto de valores posibles es un conjunto discreto.

Nótese que la solución al problema semántico, no implica que todas las escalas que pertenecen al mismo grupo matemático sean igualmente precisas, exactas, útiles o fundamentales. La medición, y entiéndase como tal lo que S.S. Stevens (1946) nos dice “La Medición en el sentido más amplio, se define como la asignación de números a objetos o eventos de acuerdo a ciertas reglas. El hecho de que los números pueden ser asignados bajo diferentes reglas conduce a diferentes escalas y diferentes tipos de medición. El problema se convierte entonces, en construir explícitamente:

- a) Varias reglas para la asignación de los números.
- b) Las propiedades matemáticas ( o estructuras de grupo) de las escalas ( o niveles de medición) resultantes y
- c) Las operaciones estadísticas aplicables a las mediciones hechas con cada tipo de escala o nivel”.

De tal forma, *la medición nunca es mejor que las operaciones empíricas mediante las cuales se realiza. Cualquier escala particular (psicológica, sensorial, física, etc.) puede ser criticada y objetada por ser sesgada, tener baja precisión, generalidad restringida y otros factores, pero debemos asumir que ninguna escala usada por los mortales está perfectamente libre de caer en alguno de estos u otros vicios y que sólo en el mundo de lo abstracto no se cae en errores.*

## II. Formulas para determinar la muestra

### ◆ Población Finita

$$n = \frac{(\sigma)^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (\sigma)^2 * p * q}$$

En donde:

*n* = tamaño de la muestra

*sigma* = Nivel de confianza = *x* barra (para un nivel de confianza del 95% se utiliza 1.96, para un nivel de confianza de 99% se utiliza 2.96)

*p* = probabilidad a favor

*q* = probabilidad en contra

*e* = error

*N* = Universo

◆ Población Infinita

Nótese que una población se considera como infinita cuando es mayor a 500 000.

$$n = \frac{(\sigma)^2 * p * q}{e^2}$$

En donde:

*n* = tamaño de la muestra

*sigma* = Nivel de confianza = *x* barra (para un nivel de confianza del 95% se utiliza 1.96, para un nivel de confianza de 99% se utiliza 2.96)

*p* = probabilidad a favor

*q* = probabilidad en contra

*e* = error

### III. Muestras

Por observación directa en 4 sucursales (Mixcoac, La Viga, Iztapalapa y Olivar de los Padres) se obtuvo una media de 44 empleados por sucursal, en los dos turnos que manejaban dichas sucursales (matutino y vespertino), lo que da un total de 1144 empleados, si lo aplicamos para las sucursales del Distrito Federal (44 empleados por sucursal \* 26 sucursales del Distrito Federal) y de 1848 empleados para todas las sucursales si lo aplicamos a nivel nacional (44 empleados por sucursal \* 42 sucursales en el País), lo anterior sin tomar en cuenta al personal de las oficinas y supervisores; tomando en cuenta estos datos y aplicando la fórmula de población finita con una probabilidad de error de 4%, con un nivel de confianza de 95%, con una probabilidad a favor de 50% y una probabilidad en contra de 50%, las muestras quedarían:

- ◆ Muestra que se obtiene por el número de empleados en las sucursales ubicadas en el Distrito Federal

$$n = \frac{1.96^2 * 1144 * .5 * .5}{.04^2 (1144 - 1) + 1.96^2 * .5 * .5} = 393.9113724$$

redondeando sería de 394 encuestas.

- ◆ Muestra que se obtiene por el número de empleados a Nivel nacional

$$n = \frac{1.96^2 * 1848 * .5 * .5}{.04^2(1848-1) + 1.96^2 * .5 * .5} = 453.2687711$$

redondeando sería de 454 encuestas.

## **CONCLUSIONES**

Antes de comenzar con las conclusiones, me gustaría informarle al lector que en éstas no se encuentran recomendaciones, ya que se ha dedicado un apartado para ellas; en las conclusiones encontrará los resultados que obtuvimos de acuerdo al análisis e interpretación de los datos recolectados mediante los cuestionarios, así como algunos comentarios adicionales.

En este sentido, con respecto a la tarjeta de débito (cuenta de débito), podemos concluir que a la mayoría de las personas encuestadas no les ofrecen asesoría en cuanto al uso del producto, lo que les perjudica, ya que tiene mayores posibilidades de incurrir en cobro de comisiones, aclaraciones, etc. no deseadas; aunado a lo anterior, observamos que la mayoría de las personas encuestadas se les asigna el pago de su nómina en una cuenta bancaria por cuestiones de la empresa y no por iniciativa propia; además, la mayoría de los encuestados no lee el contrato antes de firmar, lo que obstaculiza el conocimiento de los derechos y obligaciones a los que quedan sujetos con su participación en dicho contrato.

Cuando una persona física apertura una cuenta de Banco, es responsabilidad de ésta conocer los derechos y obligaciones a los que queda sujeto, en este sentido podemos decir que, por ejemplo, cuando una persona deja de pertenecer a la Organización a la que prestaba sus servicios como trabajador asalariado, la cuenta, por si sola, no se cancela y pasa a ser una cuenta de débito "normal"<sup>5</sup>, perdiendo aquí los beneficios(características adicionales que se le dan a la cuenta de nómina, en comparación con las cuentas normales) que tenía al tener su cuenta con deposito de nómina; al pasar su cuenta a ser considerada como normal, el titular de la cuenta, debe mantener un saldo promedio mensual para evitar cobros de comisiones, por ejemplo: el cobro por manejo de cuenta, membresía, etc. Otro ejemplo de los derechos y obligaciones a los que queda sujeto es a cancelar la cuenta.

Según datos de la CONDUSEF, el cierre o cancelación de cuentas mal llevado ha permitido que miles de usuarios sean defraudados, ya que de acuerdo a comentarios de la Asociación de Banqueros de México, son muchos los usuarios que no devuelven los productos no utilizados al cerrar una cuenta, lo que permite a las bandas de defraudadores reciclar el material y duplicar cheques con características similares a los originales.

El cierre o cancelación de cuentas pasivas tiene tres posibles causas:

- I. La voluntad del cuentahabiente de cerrar la cuenta
- II. La determinación del banco de cancelar la cuenta

---

<sup>5</sup> Cuenta "normal", lo defino en términos explicativos, como una cuenta en donde por propio interés acude la persona física a aperturar su cuenta a la sucursal bancaria; además, no existe conexión directa con una persona moral que tenga convenio con el Banco y ésta a su vez, le realice el depósito de su nómina en dicha cuenta.

III. Por la prohibición prevista en la Ley de Instituciones de Crédito en su artículo 106, fracción XIV.

En tal sentido, se verificó como política generalizada para la cancelación o cierre de cuentas ante las instituciones bancarias que los cuentahabientes deben concretar lo siguiente:

- a) Presentar escrito ante la sucursal en donde se abrió la cuenta,
- b) Adjuntar los productos proporcionados como son tarjeta de débito o acceso, y talonario de cheques,
- c) Dejar la cuenta en ceros (sin saldo deudor)

A pesar de la existencia de las políticas, lo cierto es que la práctica es distinta, ya que por un lado los usuarios simplemente dejan las cuentas con saldo en ceros, no hacen ningún escrito y por tanto no entregan los productos a la institución, y por otro lado los ejecutivos se preocupan por captar más clientes y no por darle un buen servicio a los existentes.

De tal modo, es importante ser responsable con respecto a su cuenta de cheques a fin de conservar buenos antecedentes de débito, en otras palabras tener muy claro los derechos y obligaciones a los que nos sujetamos.

A este respecto, como comentario adicional al lector, hago mención de las siguientes 2 interrogantes, que describen puntos en los que podemos incurrir por falta de información:

1. *¿Qué son los antecedentes de débito? Estos contienen datos sobre usted y los antecedentes de sus depósitos o su cuenta de cheques, de modo similar a un informe crediticio. Según lo permita la ley, estos antecedentes se ponen a disposición de su institución financiera actual y otras en consideración para que valoren las probabilidades suyas de administrar responsablemente sus cuentas de débito. Los antecedentes de débito también podrían ser consultados por emisores de crédito a fin de tomar decisiones con respecto a consumidores que tengan escasa historia crediticia o no la tengan.*
2. *¿Qué tipo de información se incluye en mis antecedentes de débito? Sus antecedentes de débito pueden incluir elementos tales como:*
  - Cualquier cuenta de cheques que le hayan cerrado
  - La cantidad y frecuencia de cheques suyos "rebotados" que hayan reportado ciertos comerciantes minoristas
  - Cuántas consultas de instituciones financieras se han hecho sobre usted y dentro de qué plazos
  - Cuántos pedidos de impresión de cheques ha hecho y con qué frecuencia

La información inexacta en sus antecedentes de débito puede corregirse o suprimirse.

Nótese que sus antecedentes de débito no contienen datos sobre la raza, preferencia religiosa, estilo de vida personal, preferencia política, antecedentes médicos, antecedentes penales ni ninguna otra información no relacionada a sus antecedentes de débito o historia crediticia.

Siguiendo nuestras conclusiones, podemos argumentar que la mayoría de las personas encuestadas conocen sólo algunos conceptos por los que se cobra comisión, dificultando poder evitar cobros de las comisiones no deseadas, incluyendo las comisiones que se pueden generar por utilizar cajeros conveniencia de Bital o bien cajeros de otro banco que están en red.

Debido a que la mayoría de nuestros encuestados utilizan cajeros de otro banco que están en red y utilizan cajeros de Bital, sin saber si son cajeros conveniencia o no, existe una mayor posibilidad de incurrir en estas comisiones. Añadiendo que la mayoría de las personas encuestadas no sabe cómo sacar dinero de su cuenta sin hacer uso de la tarjeta, dichas posibilidades, de incurrir en cobros de comisión por utilizar el cajero, se incrementan.

De acuerdo con los datos, también obtuvimos que la mayoría de las personas nunca han tenido problemas con su tarjeta y del mismo modo no acostumbran a pagar con su tarjeta; posiblemente las personas no paguen con su tarjeta porque desean no incurrir en algún problema (aclaración, comisión, etc.) al realizar algún pago con ella; en este sentido no podemos decir que los problemas con las terminales punto de venta<sup>6</sup> son el principal motivo por el cual la gente no pague con su tarjeta; pero lo que si podemos decir, es que pagar con la tarjeta es “mucho” más seguro que traer el dinero en efectivo (más adelante se hace hincapié en algunas ventajas y desventajas de pagar con la tarjeta).

Continuando con nuestras conclusiones, podemos mencionar que los ingresos y egresos de nuestra cuenta los podemos identificar fácilmente en el estado de cuenta; de los datos recabados por las encuestas obtuvimos que la mayoría de los encuestados siempre verifica su estado de cuenta, lo cuál les beneficia en el aspecto de llevar un mejor control de su cuenta..

De manera general menciono algunas ventajas y desventajas de contar con una tarjeta de débito:

### **Ventajas**

- Puede pagar compras sin tener que llevar una chequera o efectivo.
- Puede obtener efectivo de su cuenta las 24 horas del día.

---

<sup>6</sup> Terminal punto de venta, en términos explicativos, es la maquina por donde se desliza la tarjeta cuando pagamos con ella.

- Es más fácil conseguir tarjetas de débito que tarjetas de crédito.
- No le cobran intereses como sucede con una tarjeta de crédito.
- No necesita retirar mucho efectivo antes de un viaje.

### **Desventajas**

- Ciertos bancos, cooperativas de crédito y tiendas cobran una comisión cuando usted usa una tarjeta de débito.
- Cuando compra algo con una tarjeta de débito, el dinero se retira inmediatamente de su cuenta.
- Tiene que llevar la cuenta de sus boletos de cajero automático y recibos de tarjeta de débito. Si no los escribe en el “registro de la chequera”, es posible que sobregire su cuenta.

Con respecto a la tarjeta de crédito, podemos concluir que, en contraste con la asesoría brindada en la tarjeta de débito, a la mayoría de los encuestados que cuentan con tarjeta de crédito si se les ofreció asesoría en cuanto al uso del producto; además la mayoría leyó el contrato antes de firmar, dándose por enterado de los derechos y obligaciones a los que queda sujeto después de firmar. Sin embargo, pese a la asesoría y a la lectura del contrato, la mayoría sólo conoce algunos conceptos por los que se le cobra comisión, añadiendo que la mayoría de los encuestados no sabe cuál es su fecha de corte y cada cuándo la tiene. En este sentido podemos decir que no se cuenta con un conocimiento óptimo en cuanto a la fecha de corte de la tarjeta y los beneficios que tiene dicho conocimiento; aunado a lo anterior, existe posibilidad de incurrir en cobros no deseados debido a que se desconocen todos los conceptos por los que se cobra comisión.

En relación con los datos, también obtuvimos que la mayoría de los encuestados de tarjeta de crédito conocen que es un pago mínimo, pero desconocen de cuánto es la tasa de interés que se cobra por pagar sólo el mínimo; podemos concluir que si la mayoría hiciera uso de esta “herramienta” de la tarjeta de crédito, desconocería si la comisión cobrada, por pagar sólo el mínimo, es o no la correcta. Del mismo modo ocurriría con el pago vencido, ya que la mayoría de los encuestados sabe que es un pago vencido, pero desconoce cuánto le cobran por cada uno de ellos.

El análisis e interpretación de los datos muestra también que la mayoría de los encuestados regularmente han tenido problemas con su tarjeta, pero no saben cuando se recupera el monto disponible después de realizar el pago total de su tarjeta; podemos sacar la conclusión de que si un tarjetahabiente utiliza la tarjeta cuando no tiene el monto disponible existe gran posibilidad de que se rechace la operación. Con esta conclusión no quiero decir que sea el único problema que un tarjetahabiente puede tener con su tarjeta (en el apartado de recomendaciones se presenta una tabla con los principales problemas de la tarjeta de crédito y sus posibles soluciones), pero de acuerdo con el cruce de variables realizadas (“i” con “J”, del apartado de tarjeta de crédito), podemos decir que existe dicha posibilidad.

En la realidad, un tarjetahabiente recupera el monto disponible de la siguiente manera:

- Ø Si el pago total se realizó en efectivo, antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), directamente en ventanilla del banco al que pertenece, el monto disponible lo recupera en 48 horas hábiles, si el pago se realizó en un día hábil por la mañana, y en 36 horas hábiles si lo realizó por la tarde.
- Ø Para el caso del pago total con cheque del mismo banco al que pertenece, y si el pago se realiza antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), aplica el mismo criterio que en el inciso anterior, el monto disponible lo recupera en 48 horas hábiles, si el pago se realizó en un día hábil por la mañana, y en 36 horas hábiles si lo realizó por la tarde.
- Ø Si el pago es con cheque de otro banco, y el pago se realiza antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), el monto disponible lo recupera en 5 días hábiles si el pago lo realizó en un día hábil por la mañana y en 6 días hábiles si lo realizó por la tarde.

Nótese que hago referencia a cuándo un usuario de tarjeta de crédito (de Bital) recupera el monto disponible, sea total o no; sin embargo debo aclarar que en el caso en donde se realiza un pago parcial comenzando desde el pago mínimo (abonar menos cantidad que la que viene establecida como pago mínimo genera un pago vencido), el monto que el cliente va a tener disponible para el siguiente corte es la diferencia de lo que adeuda (incluyendo intereses generados) con lo que tiene establecido en su línea de crédito. Por ejemplo: Un cliente tiene una línea de crédito de \$10,000 y gasta en un corte \$5,000, si el cliente paga \$3000 (que es más del mínimo) y se le generan intereses de \$250 el cliente va a poder utilizar la cantidad de \$7,750 en el siguiente corte; hago hincapié en mencionar que el monto lo va a tener disponible dependiendo si el pago lo realizó tomando en cuenta los criterios mencionados en los incisos anteriores.

De los datos obtenidos también observamos que la mayoría de los encuestados casi siempre verifica su estado de cuenta, lo que les va permitir observar los consumos, abonos, pago mínimo que se puede realizar y comisiones que se generaron durante el periodo de corte a corte; además en el estado de cuenta vienen especificadas las diferentes fechas que el usuario de tarjeta de crédito debe tomar en cuenta: fecha de corte, fecha límite de pago (observar si cae en día inhábil, la fecha límite de pago, para pagar antes).

Obtuvimos también que la mayoría de los encuestados nunca hacen uso de las diversas promisiones que le ofrecen al pagar con su tarjeta, perdiendo así, los beneficios que conlleva, el más notable es diferir en el tiempo los costos por adquisición de bienes.

Con respecto a los cheques a la vista podemos concluir que, la mayoría de los encuestados que cuentan con chequera si se les ofreció asesoría en cuanto al uso del producto; además, la mayoría sabe cómo llenar (librar) un cheque; sin embargo, los datos muestran que la mayoría de los encuestados conoce sólo algunas formas de endosar un cheque y sólo algunas de las diversas formas de cobrar un cheque.

En este sentido, en el apartado de recomendaciones se hace referencia a las formas de endoso que debe conocer un usuario con chequera, a las diversas formas de cobrar un cheque y a manera de anexo, se hace mención al tema “fraudes en el manejo de cuenta y expedición de cheques”.

## **CONCLUSION GENERAL**

De acuerdo con el análisis e interpretación de datos, podemos concluir que la mayoría de las personas encuestadas, que les depositan su sueldo mediante nómina bancaria, desconocen el uso óptimo de los productos o los siguientes servicios:

- ◆ Tarjeta de débito (cuenta de débito),
- ◆ Tarjeta de crédito y
- ◆ Cheques;

Que les son ofrecidos o proporcionados por parte de las instituciones bancarias.

## RECOMENDACIONES

Antes de comenzar las recomendaciones, me gustaría mencionarle al lector que dichas recomendaciones están dirigidas principalmente a los usuarios de los productos y servicios a los que hemos hecho hincapié a lo largo del presente trabajo:

- ◆ Tarjeta de débito (cuenta de débito),
- ◆ Tarjeta de crédito y
- ◆ Cheques;

Y no a las diversas Instituciones y Organismos que intervienen de forma directa o indirecta en los productos o servicios antes mencionados.

También me gustaría enfatizar que las recomendaciones se harán en el orden, tal y como lo hemos venido manejando en el transcurso del trabajo: Tarjeta de débito (cuenta de débito), Tarjeta de crédito y Cheques; además, las recomendaciones se realizarán tratando de ser puntual y utilizando, en algunos casos, un lenguaje sencillo y común, para tratar de hacer lo más claro posible al lector las recomendaciones. Le recuerdo al lector que al final del escrito aparece un glosario que le recomiendo consultar. Del mismo modo, aparecen anexos para cada producto Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito y cheque respectivamente.

Así mismo recuerdo que el marco de referencia utilizado es el Banco Bital, de aquí que algunas de las respuestas aplique en mayor grado a personas que reciben su nómina en una cuenta de éste banco.<sup>7</sup>

### **I. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS QUE RECIBEN SU SUELDO EN UNA CUENTA DE DÉBITO**

#### **¿ Le van a depositar su sueldo en una cuenta?**

Ø Si usted, por cuestiones de la empresa o iniciativa propia, va a abrir (aperturar) una cuenta de débito para recibir su sueldo en ella, antes de firmar se le recomienda ampliamente leer el contrato, ya que de esta manera sabrá los derechos y obligaciones a los que queda sujeto; le recuerdo que al final de éste escrito se presenta una copia fiel del contrato que firman las personas que aperturan su cuenta de nómina en Banco Bital.

Si usted ya aperturó su cuenta se le recomienda leer el contrato, recuerde que “nunca es tarde” para conocer sus derechos y obligaciones.

---

<sup>7</sup> Las comisiones tienden a variar y a cambiar de un Banco a otro; de tal manera, se recomienda al lector verificar con el Banco al que pertenece, los diferentes conceptos por los que se cobra comisión y cómo puede evitarlos.

### ¿ Sabe como evitar las comisiones de cajero?

- Ø Las comisiones de cajero se evitan simplemente utilizando los cajeros del banco al que se pertenece y que están en las sucursales; si desea no caer (incurrir) en comisiones que se cobran por hacer uso del cajero, trate de evitar utilizar los cajeros de otro banco que se encuentran en red, cajeros que se encuentran en tiendas departamentales, que no están en las sucursales y que son más pequeños que los que se encuentran en las sucursales (cajeros conveniencia).

### ¿ Sabe como sacar dinero de su banco sin hacer uso de su tarjeta?

- Ø Una forma que esta exenta de comisión es si se hace uso de una ficha de retiro múltiple, con la que puede sacar hasta el monto al portador en un día, directamente en ventanilla, con ésta ficha, puede sacar cantidades parciales, siempre y cuando no rebase el monto al portador en un día. En un día puede ocupar hasta ocho fichas de retiro múltiple (sólo para el caso de personas que les pagan por nómina Bital); sin olvidar que esta última disposición está sujeta a cambios por parte de la institución.
- Ø De manera general podemos decir que se puede sacar dinero en efectivo haciendo una operación directamente en ventanilla y sólo necesita una identificación oficial y su número de cuenta.
- Ø Otra forma de sacar dinero de su cuenta es haciendo uso del "CHEQUE DE VENTANILLA"; sin embargo, implica una comisión. Para la expedición de este tipo de cheque, es necesario que quien lo solicita tenga una cuenta con recursos depositados en ese banco y que cuente con los fondos suficientes en la misma, para cubrir el monto del documento. La institución bancaria emite este cheque (aunque el cliente carezca de una chequera personal) que solamente podrá ser cobrado por el interesado el mismo día en que lo haya solicitado y dentro de la misma sucursal en donde fue emitido. Generalmente este tipo de cheques son emitidos cuando el cliente requiere con urgencia de disposición de dinero en efectivo y ha olvidado la chequera o la tarjeta de débito.

#### Características particulares

- Tiene que anotar en el cheque su número de cuenta.
- Sólo será pagadero el mismo día y en la sucursal que lo expida
- Si por alguna causa extravía u olvida su talonario de cheques y necesita retirar una cantidad de dinero, puede solicitar un cheque de ventanilla, el

cual es utilizado por el banco para situaciones de emergencia de los cuentahabientes.

**Usted que verifica su estado de cuenta, utiliza cajeros y realiza compras con la tarjeta, ¿sabe cómo sacarle mayor provecho a esta información?**

- Compruebe las cantidades de retiro y depósito de sus recibos del cajero automático. Si hay algún problema con la cantidad, comuníquese inmediatamente con su banco o cooperativa de crédito.
- Compruebe las cantidades de la compra en el boleto de compra antes de firmarlo. Si la cantidad es diferente a la cantidad que debe, avise al empleado. **No firme el boleto.**
- Anote sus operaciones (transacciones) con tarjeta de cajero automático y de débito en el registro de la chequera tan pronto como sea posible. Si no lo hace, es probable que lo olvide. Eso podría tener sobregiros y comisiones por sobregiro como consecuencia.
- Conserve los recibos de las compras con su tarjeta de débito. No los bote en basureros públicos, o ni siquiera en su propia basura sin destruirlos totalmente. Algunos recibos incluyen números de cuenta o datos personales. Otras personas podrán usar esos datos para hacer uso indebido en su cuenta.
- Siempre conserve sus recibos del cajero automático y recibos de venta con tarjeta de débito en un mismo lugar, de modo que pueda encontrarlos. Le convendrá usarlos cuando revise el estado de cuenta de su banco.
- Sepa cuánto dinero tiene en la cuenta y revise atentamente los estados de cuenta del banco.
- Compare los registros de sus compras según el banco o cooperativa de crédito con sus propios boletos de compra y recibos. Si descubre cualquier retiro o compra con tarjeta de débito que no es suyo, comuníquese inmediatamente con su banco o cooperativa de crédito.

**RECOMENDACIONES ADICIONALES PARA SACARLE MAYOR PROVECHO A SU TARJETA**

**Su tarjeta**

- Evite que se dañe la tarjeta de cajero automático; consérvela en un lugar seguro. No deje que se doble ni se raye.
- Firme la tarjeta en el panel para firma tan pronto como la reciba.
- Proteja sus tarjetas como si fueran dinero en efectivo. No las deje descuidadamente en ningún sitio.
- Recupere su tarjeta después de cada compra.
- Nunca dé el número de su tarjeta de débito por teléfono, a menos que esté tratando con una compañía de prestigio, o que usted mismo haya iniciado la llamada.

- Al viajar, lleve una sola tarjeta de cajero automático y memorice la clave personal.
- Reporte inmediatamente a su banco o cooperativa de crédito las tarjetas extraviadas o hurtadas.
- Sepa quién tiene acceso a sus tarjetas. Si un familiar o amigo suyo le toma prestada la tarjeta, aún cuando usted no lo sepa, usted podría ser responsable de sus compras o retiros.
- Recuerde que el saldo disponible indicado por un recibo de cajero automático podría confundirlo si usted ha librado cheques, los cuales su banco todavía no ha compensado. Confíe en el saldo del registro de su chequera, no en el saldo del recibo del cajero automático.

### **Su clave personal (*Personal Identification Number - PIN*)**

- Al seleccionar una clave personal no utilice sus iniciales, fecha de nacimiento, número telefónico ni Número de Seguro Social.
- Memorice su clave personal. Si tiene que escribirla, no la guarde en su billetera, bolso ni lo haga sobre la tarjeta misma.
- Nunca revele su clave personal a nadie.  
**Nota:** Ninguna persona de alguna institución financiera, de la policía ni de algún establecimiento comercial deberá pedirle su clave personal. Usted es la única persona que debe conocerla.

### **Uso de un cajero automático**

- Mire a su alrededor. Si la máquina no está bien iluminada, o se encuentra en un lugar escondido, use otro cajero automático.
- Tenga su tarjeta a mano. Rellene los formularios de depósito antes de llegar al cajero automático.
- Cancele la transacción y retírese inmediatamente del lugar si ve cualquier cosa sospechosa. Comuníquese con su banco o cooperativa de crédito tan pronto como sea posible para comprobar que se haya cancelado la transacción.
- No deje que nadie le vea marcar su clave personal.
- No cuente su dinero en efectivo en el cajero automático. Espere hasta encontrarse en un lugar seguro.  
**Nota:** Si la cantidad de dinero que obtuvo del cajero automático es diferente a la cantidad que pidió, comuníquese inmediatamente con su banco o cooperativa de crédito.
- Siempre espere hasta recuperar la tarjeta y el recibo antes de alejarse.
- No hable de sus cuentas con nadie

### **EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO**

Si cree que ha extraviado sus tarjetas de cajero automático o de débito, o que se las han hurtado, ¡comuníquese inmediatamente con su banco o cooperativa de crédito! Cuanto antes reporte esa información, mejor.

Siempre lleve con usted el número telefónico de su banco para llamar en caso de emergencia. Conserve los números de sus tarjetas en un lugar seguro, pero fácil de encontrar.

En el presente apartado se anexan otras recomendaciones generales para las cuentas de cheques.

## II. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS QUE UTILIZAN TARJETA DE CREDITO

**Usted, ¿sabe cuál es la mejor manera de utilizar su tarjeta de crédito?**

La mejor manera de utilizar su tarjeta de crédito es como medio de pago y no como medio de financiamiento.

Ø Como medio de pago: Su tarjeta cuenta con un día de corte al mes (por ejemplo los días 10 de cada mes) y usted puede utilizar el disponible de su tarjeta durante este periodo de tiempo, supongamos que usted hace uso de su tarjeta en el corte, para pagar lo que usted consumió en éste corte, el banco le proporciona una fecha límite de pago, que siempre son 20 días después de la fecha de corte. Liquidar el adeudo total (saldo total al corte), antes de la fecha límite de pago, es utilizar la tarjeta como medio de pago, ya que de esta forma no se generan intereses por los consumos realizados.

A continuación se da un ejemplo de cómo utilizar la tarjeta como medio de pago:

La señorita Elsa cuenta con una tarjeta de crédito que tiene fecha de corte del día 10 de cada mes, supongamos que estamos en el mes de diciembre, su corte comienza el día 10 de diciembre y termina el día 10 de enero del siguiente año; durante este periodo de tiempo, la señorita utilizó su tarjeta de crédito para comprar varios obsequios navideños, el banco le da una fecha límite de pago del día 30 de enero del siguiente año para liquidar sus compras realizadas del día 11 de diciembre al día 10 de enero; si la señorita paga todos sus consumos, antes del día 30 de enero (antes de la fecha límite de pago), entonces ella estará utilizando la tarjeta como medio de pago y no se le generarán intereses por sus compras.

Ø Como medio de financiamiento: Sería no liquidar el saldo al corte, sino tratar de pagarlo en un periodo de tiempo más largo, sin hacer uso de alguna promoción que le difiera en el tiempo los consumos. En este caso usted tendría que estar pagando intereses que se le generan en cada corte sobre el saldo total al corte y no sobre lo que queda a deber.

A continuación se da un ejemplo de utilizar la tarjeta como medio de financiamiento:

Siguiendo el ejemplo anterior diríamos que la señorita Elsa no paga en su totalidad lo que consumió (sus obsequios navideños) del 11 de diciembre al 10 de enero, antes de la fecha límite de pago que era del 30 de enero; generando así intereses por sus consumos. Lo que hace ella, es que los consumos que realizó en el mes de diciembre, los paga no sólo en enero, sino en los meses siguientes con intereses adicionales por no haber liquidado sus consumos el 30 de enero.

### **Usted sabe ¿cuáles son los mejores días para utilizar su tarjeta?**

- Ø Los mejores días para utilizar su tarjeta son los primeros días después de la fecha de corte, de este modo usted tendrá para pagar casi mes y medio sus consumos y si la tarjeta la utiliza como medio de pago, es decir que pague todo el monto gastado antes de la fecha límite de pago, no se le generarán intereses por sus compras.

Siguiendo el mismo ejemplo al que hemos estado haciendo referencia supongamos que:

La señorita Elsa compra sus obsequios de Navidad los días 11, 12, 13 y 14 de diciembre y tiene hasta el día 30 de enero del siguiente año para pagar todo lo que se gastó en sus obsequios. De tal modo que, del día 15 de diciembre al día 30 de enero, son 46 días que tendría la señorita para liquidar sus consumos (no olvidemos que su fecha de corte son los días 10 de cada mes y que la fecha límite de pago es 20 días después del corte).

### **Usted, ¿ sabe qué hacer si en determinado momento no puede pagar el monto total de sus consumos que tuvo en el corte?**

- Ø En caso de no poder cubrir el saldo total al corte, lo recomendable es pagar sólo el mínimo, puesto que los intereses que se generan de pagar sólo el mínimo son los mismos que si pagara un poco más del mínimo; ya que los intereses que se le cobran en el siguiente corte se obtienen del saldo total al corte del mes en que se realizaron los consumos.

Siguiendo el mismo ejemplo al que hemos estado haciendo referencia supongamos que:

La Señorita Elsa gastó en sus obsequios la cantidad de \$5.000 y se le establece un pago mínimo de \$1000, supongamos que para el día 30 de enero del siguiente año no logra pagar los \$5.000, en este caso lo recomendable es pagar sólo los \$1000, ya que el interés de \$250 que se le va a generar en el siguiente corte, es el

mismo que si hubiera pagado \$3.000. El interés se le genera de los \$5.000 no de lo que queda a deber.

**Usted, ¿ Sabe cuáles son las tasa anuales de interés que manejan los bancos?**

Tasa anuales de tarjeta de crédito

Banco	%
<b>Bitel</b>	<b>35.90</b>
<b>American Express</b>	<b>38.16</b>
<b>Bancomer</b>	<b>36.88</b>
<b>Banamex</b>	<b>35.49</b>
<b>Serfin</b>	<b>35.48</b>
<b>Inverlat</b>	<b>35.21</b>
<b>Banorte</b>	<b>25.00</b>
Fuente: Conducef	

**Usted ¿ Sabe que pasa si no paga por lo menos el mínimo?**

Ø Si usted no cubre el importe que se le estableció como mínimo antes de la fecha de pago, su tarjeta generara un pago vencido y no podrá hacer uso de la misma sino asta que se cubre el importe que se estableció como mínimo. Al incurrir en un cuarto o tercer pago vencido (dependiendo del Banco) se boletinara su tarjeta y como consecuencia no podrá hacer uso de ella y será considerado como cliente moroso.

El monto que le cobran por cada pago vencido se recomienda consultarlo con el Banco que pertenece, ya que varia dependiendo la institución.

**Usted ¿Sabe cuándo recupera el monto que dispuso “después de pagarlo” para que lo pueda volver a disponer?**

- Ø Si el pago se realizó en efectivo, antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), directamente en ventanilla del banco al que pertenece, el monto disponible lo recupera en 48 horas hábiles, si el pago se realizó en un día hábil por la mañana, y en 36 horas hábiles si lo realizó por la tarde.
- Ø Para el caso del pago con cheque del mismo banco al que pertenece, y si el pago se realiza antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), aplica el mismo criterio que en el inciso anterior, el monto disponible lo recupera en 48 horas hábiles, si el pago se realizó en un día hábil por la mañana, y en 36 horas hábiles si lo realizó por la tarde.
- Ø Si el pago es con cheque de otro banco, y el pago se realiza antes de su fecha límite de pago (20 días después del corte), el monto disponible lo recupera en 5 días hábiles si el pago lo realizó en un día hábil por la mañana y en 6 días hábiles si lo realizó por la tarde.

- Ø En caso de las tarjetas adicionales, el monto disponible, después de haber realizado el pago, siempre lo recupera hasta el día de corte. Aunque el pago se realice de forma anticipada.

### **Usted ¿Sabe cual es la mejor estrategia que debe seguir cuándo utiliza promociones?**

- Ø La mejor estrategia consiste en nunca utilizar más del 70% del total del crédito en promociones de pagos diferidos, dejar remanentes siempre resulta saludable para no saturar el crédito, situación que finalmente se refleja en los costos mensuales.

### **Recomendación general**

Como recomendación general le mencionamos que nunca debe excederse de 25% de los ingresos totales en cualquier tipo de crédito; así como también debe tener en cuenta que la tarjeta de crédito siempre debe manejarse como un respaldo para casos urgentes o bien utilizarla como medio de pago y no como medio de financiamiento en el largo plazo.

## **III. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS QUE UTILIZAN CHEQUES**

### **Usted sabe, ¿cuál es la regla de oro para las personas que usan chequeras?**

La "regla de oro" de las cuentas de cheques: **Librar cheques solamente por el dinero que tiene en la cuenta.** Si no recuerda nada más, seguir esta regla le ayudará al máximo para mantener el prestigio de su cuenta.

Usted, ¿sabe cuáles son las principales recomendaciones que debe seguir cuando libera un cheque<sup>8</sup>?

### **Recomendaciones para librar un cheque<sup>9</sup>**

Recuerde la regla "#1" de las cuentas de cheques: **Librar cheques solamente si se dispone del dinero suficiente en la cuenta.** Otros consejos importantes sobre las cuentas de cheques:

### **Escriba sus cheques en forma legible.**

---

<sup>8</sup> Si usted no sabe como librar un cheque le recomiendo consultar la siguiente dirección: [http://www.aboutchecking.com/yourcheckingacct/yca\\_train.asp](http://www.aboutchecking.com/yourcheckingacct/yca_train.asp). Contiene un demo que muestra como librar un cheque paso por paso.

<sup>9</sup> Fuente: [http://www.aboutchecking.com/es/yourcheckingacct/es\\_yca\\_mng\\_checks.asp](http://www.aboutchecking.com/es/yourcheckingacct/es_yca_mng_checks.asp)

**Comience a escribir la cantidad del cheque tan a la izquierda como pueda.**

Eso impide que otros agreguen números, para hacer la cantidad del cheque mayor de lo que usted indicó.

**Use siempre un bolígrafo para librar cheques.**

Alguien podrá borrar los números si lo escribo con lápiz.

**No borre los errores escritos en un cheque.**

Escriba "Void" (Anulado) a través del cheque, escriba "Void" junto al número del mismo en el registro de cuenta y destruya el cheque. O BIEN rectifique el error del cheque y escriba sus iniciales junto al error.

**No firme cheques en blanco.**

Pueden ser robados fácilmente o usados por otra persona.

**Use endosos restrictivos.**

Cuando desee que su cheque no corra ningún riesgo, como por ejemplo, cuando lo envíe por correo a su institución financiera, use esta clase de endoso. Escriba "For deposit only" (Solamente para depositar) y firme debajo. Entonces el cheque solamente podrá depositarse en su cuenta y no podrán cobrarlo.

**No use los cheques de otras personas ni les permita que usen los de usted.**

**Escriba la fecha correcta en sus cheques.**

**Si tiene que librar un cheque con fecha posterior, sea prudente.**

Si le paga a alguien mediante un cheque con fecha posterior, avísele para que no se sorprenda si el banco no le acredita inmediatamente el cheque a su cuenta. Lo ideal es pedir a la persona que aguarde a cobrar el cheque hasta la fecha escrita en el mismo. Eso contribuye a evitar posibles cargos bancarios si el cheque se cobra demasiado pronto accidentalmente.

**Guarde siempre sus cheques en un lugar seguro.**

Sus cheques son otra forma de dinero. Otras personas pueden robarlos y usarlos como si fuera efectivo. Si alguna vez extravía sus cheques o se los roban, comuníquese con su institución financiera inmediatamente.

**Destruya los cheques y formularios de depósito anulados o no usados.**

Hay una línea de números de computadora al pie de cada cheque. La misma se conoce como código de reconocimiento "MICR". Los falsificadores pueden aprovechar dicha información para usar la cuenta suya fraudulentamente. Para prevenir el fraude, destruya totalmente o triture a máquina todos los cheques y formularios de depósito.

**Registre cada transacción**

Lleve la cuenta de cuándo usa su tarjeta de débito, de todo dinero que extraiga del cajero automático y todo otro retiro... Se acumulan rápidamente. Sólo requiere unos minutos y puede prevenirle sobregiros y comisiones bancarias adicionales. Asimismo, use todas las columnas del registro para poder identificar fácilmente las transacciones.

**Registre permanentemente el saldo en su chequera.** Si no calcula el saldo de inmediato, corre el riesgo de gastar más dinero del que tiene o de que su saldo caiga por debajo del mínimo, lo cual le costará comisiones adicionales.

### **Usted, ¿Sabe cuáles son las formas de endoso que debe conocer un usuario con chequera?**

- Ø Endoso en Blanco: El beneficiario pone su firma en la parte posterior del cheque (adicionalmente puede poner sus datos como nombre dirección y teléfono) y la persona que lo cobra debe poner su nombre dirección y firma (sin olvidar que debe existir continuidad en el endoso). Cuando se utiliza este tipo de endoso, el cheque no debe pasar del monto al portador.
- Ø Endoso en Propiedad: El beneficiario debe poner en la parte posterior la leyenda de "endoso en propiedad de ..."seguido del nombre de la persona a quien se lo endosa, su nombre firma y teléfono; la persona que lo cobra debe poner su nombre dirección y firma . Cuando se utiliza este tipo de endoso, el cheque puede ser cobrable por el monto mayor al portador.
- Ø Endoso en procuración: El beneficiario debe poner la leyenda de "endoso en procuración a..." seguido del nombre de la persona a quien se lo endosa, "su nombre, dirección" y firma. Cuando se utiliza este tipo de endoso, el cheque sólo se autoriza a cobrarlo a la persona que se le endosó en procuración, pero el monto sigue siendo del beneficiario titular. Realmente la Institución bancaria no se hace responsable por posibles aclaraciones con este tipo de endoso.

Para este punto debemos tomar en cuenta lo siguiente:

#### **TITULOS DE CREDITO. PERSONALIDAD DEL ENDOSATARIO EN PROCURACION.-**

Si bien el artículo 37 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito dispone de manera general que el endoso posterior al vencimiento del título "surte efectos de cesión ordinaria", sin especificar a qué clase de endoso se refiere (en propiedad, en procuración en garantía), una correcta y armónica interpretación de ese precepto legal, en relación con el artículo 33 de la misma ley, permite establecer que el invocado artículo 37 sólo debe referirse al endoso en propiedad, toda vez que por "cesión", en el derecho civil, se entiende la transmisión del derecho por parte de su titular a otra persona, quien adquiere el dominio sobre el mismo, renunciando el cedente a aquel derecho; de ahí que el multicitado artículo 37 no tiene aplicación tratándose del endoso

en procuración, el cual, como lo dispone el diverso 35, no transfiere la propiedad del documento, sino solamente confiere al endosatario las facultades para cobrarlo judicial o extrajudicialmente, para endosarlo en procuración o para protestarlo en su caso. Lo anterior lleva a concluir que, para reconocer personaría al apoderado designado con posterioridad al original endoso en procuración, no se requiere que previamente se cancele dicho endoso, para que pueda intervenir aquél, en su carácter de apoderado jurídico, pues no existe disposición en contrario que impida la intervención de ambos.

### **Usted, ¿sabe cuáles son las diversas formas de cobrar un cheque?**

Antes de seguir con la línea explicativa y mencionar las diversas formas de cobrar un cheque, debemos recordar que el cheque es un título de crédito mediante el cual una persona (librador) ordena al banco en el que tiene depositados sus recursos (librado), que pague una cierta cantidad de dinero a aquella persona específica cuyo nombre aparece como beneficiario en el mismo o dependiendo de la clase de cheque, a quien presente el documento; en otras palabras, el Cheque es un Título de crédito mediante el cual, el librador (cuentahabiente) da una orden incondicional al librado (Banco), de pagar cierta cantidad de dinero a un tercero o beneficiario, o al propio librador.

Ø El artículo 181 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, establece: Los cheques deberán presentarse para su pago dentro los siguientes plazos de presentación:

I. Dentro de los quince días naturales que sigan al de su fecha, si fueren pagaderos en el mismo lugar de su expedición (misma plaza)

II. Dentro de un mes, si fueran expedidos y pagaderos en diversos lugares del territorio nacional;

III. Dentro de tres meses, si fueran expedidos en el extranjero y pagaderos en el territorio nacional.

IV. Dentro de tres meses, si fueren expedidos dentro del territorio nacional para ser pagaderos en el extranjero, siempre que no fijen otro plazo las leyes del lugar de presentación.

Los plazos anteriores nos sirven para protestar un cheque. Pero, debemos tomar en cuenta que un cheque no caduca por ser título de crédito.

Para poder dar respuesta a las diversas formas de cobrar un cheque también debemos considerar que:

Los cheques se pueden clasificar en 2 tipos:

I. CHEQUES NEGOCIABLES: Son aquellos que pueden endosarse (firmando el beneficiario en la parte posterior del documento) tantas veces como sea necesario (endosos subsecuentes) . El beneficiario puede depositar los fondos del cheque en una cuenta bancaria o bien cobrarlos en efectivo en el banco contra el que se expidió el cheque.

II. CHEQUES NO NEGOCIABLES: Son todos aquellos que sólo pueden ser cobrados en la ventanilla del banco por el beneficiario o bien depositados en la cuenta bancaria de la persona o empresa que es el beneficiario del cheque. No pueden endosarse.

Asimismo existen diferentes formas especiales para la expedición de los cheques y muchas veces de la forma en que se expide el cheque, depende su cobro; cada uno tiene características que pueden adecuarse a las necesidades del suscriptor o del beneficiario. En este caso sólo nos referiremos a los al portador, cheque nominativo a la orden, cheque certificado, cheque cruzado y cheque para abono a cuenta.

#### Ø CHEQUE AL PORTADOR

Es aquel que no indica una persona específica a favor de quien se expide. Este tipo de cheque debe indicar la leyenda “al portador” en el espacio destinado para señalar el nombre del beneficiario. Su cobro puede realizarlo cualquier persona directamente en ventanilla al Banco al que pertenece, o bien puede depositarse en una cuenta de otro Banco y quedará como salvo buen cobro<sup>10</sup>.

Características particulares:

- El beneficiario del cheque puede entregarlo como pago a otra persona o empresa sin necesidad de endosarlo, ya que la persona que sea “ el portador” del cheque es quien podrá cobrarlo.
- No es necesario presentar una identificación para realizar su cobro, ni escribir los datos del tenedor del cheque al momento de presentarlo.
- El cheque al portador podrá ser expedido hasta por la cantidad que establece el Banco de México.

#### Ø CHEQUE NOMINATIVO O A LA ORDEN

Son aquellos en que se indica un beneficiario que puede cobrarlo es decir se extiende a la orden de esa persona. En su caso, sólo este beneficiario puede hacer el primer endoso a favor de otra persona o empresa para ceder sus

---

<sup>10</sup> Un cheque que esta como salvo buen cobro se tendrá disponible al día siguiente hábil después de las 12:00 PM, si el deposito se realizo por la mañana, o bien, lo tendrá disponible al segundo día hábil después de las 12:00 PM si el deposito lo realizo por la tarde.

derechos. El cheque puede ser cobrado directamente en ventanilla o bien ser depositado como salvo buen cobro.

Características particulares:

- Es indispensable presentar una identificación oficial en el banco para su cobro.
- Puede transmitirse mediante el endoso del documento (ceder sus derechos por medio de la firma del beneficiario en la parte posterior del cheque).
- En caso que se desee que sólo lo pueda cobrar el beneficiario indicado en el documento debe agregarse la leyenda "No negociable". A menos que el cheque sea a nombre del propio banco en cuyo caso automáticamente no será negociable.
- Puede ser expedido por cualquier cantidad.

#### Ø CHEQUE CERTIFICADO

En algunas ocasiones el beneficiario de un cheque necesita estar totalmente seguro de que este documento cuenta con los fondos suficientes para ser pagado por el banco, por lo cual solicita al banco certifique la existencia de estos fondos. Esto significa que el banco retira el importe señalado en el cheque de la cuenta de la persona que lo expide, sellándolo y firmándolo como prueba de garantía de que el documento contará con los fondos suficientes cuando el beneficiario lo presente para su cobro en el plazo establecido. Con este tipo de cheques se asegura la existencia de recursos para el pago del documento aún cuando posteriormente la cuenta pudiera quedarse sin fondos, ya que el titular de la misma no podrá disponer de ese dinero.

Para su cobro se debe tener en cuenta que no es negociable por lo que no pueden cederse sus derechos mediante endosos y sólo puede canjearse por el beneficiario, quien deberá cobrarlo o depositarlo en su cuenta

Características particulares:

- El cuenta habiente es el único que puede solicitar la certificación.
- Debe ser nominativo, es decir estar a nombre de una persona o una empresa determinada.
- Junto con la leyenda en que se indique que el cheque está certificado, debe contener dos firmas de funcionarios facultados por el banco.
- Se cobra comisión por su certificación.

- Este cheque podrá ser cancelado por el cuenta habiente que solicitó su certificación siempre y cuando no haya sido cobrado y se devuelva el documento al banco para realizar la cancelación.
- Es necesario que quien lo emite tenga una cuenta en el banco que lo va a certificar, por lo que puede decirse que únicamente es para clientes de ese banco.
- Este tipo de documento puede serle muy útil cuando usted quiere asegurarse de que el cheque que le van a entregar como pago tendrá fondos cuando lo presente para su cobro al banco.

### Ø CHEQUE CRUZADO

Es un cheque nominativo pero tiene la característica de que la persona que lo expide o quien lo posee, le traza dos rectas paralelas en dirección diagonal. La finalidad de este cruce es que el cheque no pueda ser cobrado en efectivo, sino que sólo se pueda abonar su importe en una cuenta de banco mediante depósito.

Estos cheques pueden cruzarse de dos formas:

a) General: se trazan las líneas paralelas sin determinar el banco donde se hará el cobro del cheque.

b) Especial: Cuando dentro de las líneas se anota el nombre del banco elegido para depositar el cheque.

NOTA: El general puede transformarse en especial; pero éste no puede transformarse en general.

Características particulares:

- No pueden ser pagados en efectivo.
- Sólo puede ser depositado en la cuenta del último beneficiario que aparece en el cheque ya sea en el campo respectivo o mediante el último endoso.
- Si entre las líneas se consigna el nombre de una institución determinada, en este caso, el cheque solo podrá ser pagado a la institución especialmente designada o a la que esta hubiere endosado el cheque para su cobro.

### Ø CHEQUE PARA ABONO EN CUENTA

Es un cheque que tiene escrita la leyenda "para abono en cuenta"; los datos de la persona o empresa y la cuenta a la que se abonará. Estos registros pueden ser anotados en la parte posterior del cheque.

Para su cobro se debe tomar en cuenta que no es negociable, con lo cual tendrá la seguridad de que este cheque no será pagado en efectivo por el banco, sino que sólo se podrá abonar su importe en la cuenta del beneficiario.

Característica particular:

- En caso de robo o extravío no podrá cobrarlo persona alguna que no sea el beneficiario en la cuenta y nombre señalados.

#### Ø PAGOS PARCIALES<sup>11</sup>

Esta es una herramienta que queda a criterio del lector hacer uso de ella o no. Su uso esta basado principalmente en realizar el cobro de un cheque en formas parciales, se utiliza cuando la cuenta no tiene suficiente saldo para cubrir el monto total por el que fue girado y en este caso el beneficiario pide al ejecutivo de cuenta que cobre el cheque por la cantidad de dinero que tenga la cuenta.

Características particulares:

- El cobro se realiza en dos pagos parciales.
- En el primer pago, en la parte posterior al cheque se le pone la siguiente leyenda:

"Primer pago parcial que efectuamos del documento por la cantidad de \$ \_\_\_\_\_, al señor(a) \_\_\_\_\_, presentando identificación oficial número \_\_\_\_\_, autorizado por el Señor gerente de la sucursal \_\_\_\_\_, restando por liquidar la cantidad de \$ \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ México D.F. a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2xxx".

Nótese que no se pone ninguna clase de sello y el cheque es devuelto al beneficiario.

- Para realizar en segundo cobro parcial, el cliente acude a la misma sucursal con el ejecutivo y el se encargará de darle indicaciones para realizar el cobro.

<sup>11</sup> Se recomienda al lector consultar la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.

## Ø CONTINUIDAD EN EL ENDOSO

Se refiere a que cuando se endosa un cheque, todos los datos deben guardar un orden descendente, independientemente al lado del cheque que se eligió para comenzar el endoso.

Característica principal:

- Se corre el riesgo de no poder cobrar el cheque si no se guarda la continuidad en el endoso.

**ANEXOS DE LAS RECOMENDACIONES PARA TARJETA DE DEBITO  
(CUENTA DE DEBITO), TARJETA DE CREDITO Y CHEQUES  
RESPECTIVAMENTE.**

*I. ANEXO DE RECOMENDACIONES PARA CUENTAS DE DEBITO*

**RECOMENDACIONES PARA CUENTA DE DEBITO**

Es importante mantener antecedentes de débito "saludables". Hay varias cosas que puede hacer para mantenerlos positivos:

- Actuar responsablemente con su cuenta de cheques
- No manejar mal la cuenta, lo cual causará su cierre por motivo justificado
- No librar cheques sin fondos
- Minimizar las consultas relativas al débito o crédito.

**CLIENTE INGENIOSO**

Siga estos consejos sencillos para ser un cliente ingenioso:

1. Haga el balance de su chequera regularmente. Asegúrese de incluir las transacciones y las comisiones por tarjetas de débito y cajero automático.
2. Cultive el hábito de revisar el estado de cuenta mensual de su banco cada mes. Sólo lleva un minuto. Y un minuto dedicado a comparar su estado de cuenta con el registro de su cuenta podrá ahorrarle prolongados dolores de cabeza en busca de errores, anotaciones faltantes, etc.
3. Use el teléfono, la Internet o el cajero automático para obtener la información más actualizada de su cuenta. Típicamente, se suele actualizar dicha información cada día hábil. Sin embargo, tenga presente que tal vez le cobren una comisión por este servicio.
4. Consulte a su banco sobre las comisiones que aplica para no sorprenderse al recibir sus estados de cuenta. Además, averigüe cómo procesa los cheques su banco. Ciertos bancos procesan primero los cheques de mayor valor. Si se rechaza su primer cheque, se rechazarán también todos los cheques procesados ese día, cada uno con su comisión correspondiente.
5. Que no lo atrapen los cheques no canjeados. Transcurre una demora entre el depósito de un cheque y la acreditación del dinero o el retiro del mismo de su cuenta. El tiempo de canje para cheques comunes es de 2 a 5 días. Los bancos dedican dicho tiempo para asegurar que los cheques se compensarán (es decir, que la cuenta tenga fondos). Es posible también que los bancos se demoren más con cheques de cuentas nuevas, donde no lo conozcan a usted, o si su cheque es por una cantidad grande. ¡Asegúrese de aguardar a que haya fondos disponibles antes de librar cheques para que no se los rechacen!

6. Use protección de sobregiro. No importa lo buenas que sean sus intenciones, podrá haber ocasiones en que libere un cheque por más de lo que tiene en su cuenta. Las instituciones financieras ofrecen tres formas básicas de protección de sobregiro:
- **Cuenta de cheques vinculada a cuenta de ahorros**  
Es la opción menos costosa. Se transfieren fondos de su cuenta de ahorros a su cuenta de cheques para cubrir la cantidad del sobregiro. En tanto se suele aplicar una comisión por transferencia, habitualmente el servicio no incluye un cargo anual. La transferencia podrá ser tan pequeña como la cantidad del sobregiro. Las líneas de crédito y los cargos con tarjeta de crédito generalmente se aplican para cantidades mayores. Dado que usted usa su propio dinero, no le cobran intereses.
  - **Línea de crédito**  
Es la opción más costosa. Usted establece una línea de crédito con el banco. Si sobregira su cuenta de cheques, se transfiere dinero de su línea de crédito a la cuenta de cheques. Sin embargo, el dinero se transfiere generalmente en cantidades mayores a la del sobregiro. Por ejemplo, si sobregira la cuenta de cheques en \$19.00, el banco podría transferirle \$100.00 a la cuenta. Usted pagará intereses sobre la cantidad mayor que se transfirió. La tasa de interés media es del 17.1%.
  - **Cargo con tarjeta de crédito**  
Como sucede con la línea de crédito, puede convenir con su banco para que le debitan a su tarjeta de crédito a fin de cubrir los sobregiros. Sin embargo, otra vez es posible que le transfieran a la cuenta más dinero del necesario para cubrir el sobregiro. La tasa de interés media por cargos con tarjeta de crédito es del 15.9%.
7. Considere el depósito directo. Puede evitar las demoras del correo o el problema de cheques perdidos o hurtados si se hace depositar electrónicamente sus cheques de pago o sus subsidios del gobierno federal. Asimismo, muchos bancos dejarán de aplicarle cargos a su cuenta de cheques, o se los reducirán, si usa el depósito directo.
8. Si comparte una cuenta, designe a una persona como administradora de la cuenta. Las cuentas de cheques conjuntas –con al menos el doble de usuarios haciendo transacciones contra las mismas– pueden ser más difíciles de controlar. Asegúrese también de establecer un sistema de comunicación: pónganse de acuerdo en dónde se guardarán los recibos y qué cheques se librarán cada mes.
9. Use dinero en efectivo cuando sea posible. Cuanto menos sean las transacciones, más fácil será hacer el balance de su cuenta. Use dinero en efectivo cada semana para la gasolina, el almuerzo y demás gastos diarios. Sin embargo, tenga presente que llevar demasiado dinero en efectivo tampoco es una buena idea.

## **ERRORES COMUNES QUE DEBEN EVITARSE**

A veces, aún con la mejor de las intenciones, hacemos cosas que podrían ponernos en aprietos. Los siguientes errores comunes de las cuentas de cheques pueden evitarse con facilidad

### **Error 1**

Usted olvidó detener los pagos automáticos de su cuenta antes de cerrarla.

Asegúrese de identificar todos los pagos automáticos y de discontinuarlos antes de cerrar su cuenta. Si no lo hace, es posible que deba pagar comisiones severas, aún después de cerrar la cuenta.

Cuando solicite detener los pagos, asegúrese de consultar a la compañía cuánto tiempo llevará procesar su solicitud. Con frecuencia las compañías se toman hasta dos semanas para cambiar el pago solicitado. Mientras tanto, es posible que se deduzcan pagos adicionales de su cuenta.

### **Error 2**

Usted cierra su cuenta de cheques dejando que el saldo baje a cero.

Comuníquese siempre con su institución financiera si desea cerrar la cuenta. Casi todos los bancos tienen comisiones relacionadas con las cuentas de cheques. Si no cierra formalmente su cuenta, se seguirán aplicando comisiones aún después de agotarse los fondos de la cuenta. Entonces tendrá un saldo negativo en la cuenta y quizás también comisiones por sobregiro, de cuyo pago será responsable ante su banco.

### **Error 3**

Un cheque que depositó en su cuenta no se compensa o "rebota", por lo cual la cuenta queda sobregirada.

Tan sólo tener un cheque en sus manos no le garantiza que el mismo tenga fondos para pagarse. Al depositar los cheques, deje pasar suficiente tiempo para que se compensen (habitualmente de 3 a 5 días, según la institución) antes de librar cheques contra el saldo de la cuenta.

### **Error 4**

Usted olvidó tener en cuenta ciertos retiros recientes por cajero automático (u otros retiros).

Recuerde anotar todas las transacciones con tarjeta de cajero automático o de débito en el registro de su cuenta tan pronto como sea posible. Además, anote todo retiro automático que salga de su cuenta de cheques. Dicho tipo de transacciones podrá sumarse rápidamente si no vigila con atención.

**Error 5**

Usted firmó conjuntamente en una cuenta usada incorrectamente por el otro titular.

Sea precavido cuando acepte abrir una cuenta conjunta o para firmar conjuntamente en la cuenta de otra persona. Si manejan mal la cuenta, usted podría ser responsable.

**Error 6**

Usted le dio su clave personal (PIN) a otra persona que retiró dinero de su cuenta.

Nunca, nunca le dé su clave personal a otra persona. Es como abrirle la puerta a las finanzas suyas.

**Error 7**

Usted libró un cheque con fecha posterior y fue cobrado anticipadamente

Librar cheques con fecha posterior es peligroso. Usted confía en que la otra persona aguarde hasta cobrar el cheque o que su banco retenga el cheque hasta la fecha posterior indicada. Si el cheque se cobra antes accidentalmente, usted será responsable de ello. Si no tiene dinero en su cuenta, será mejor esperar y librar el cheque después.

**Error 8**

Usted extravió o le robaron cheques.

Si sus cheques se extravían o se los hurtan, repórtelo inmediatamente a su banco. Detener el pago de los cheques ANTES de que caigan en malas manos es mucho más fácil que después, cuando alguien haya librado cheques contra su cuenta fraudulentamente.

**Error 9**

No está recibiendo estados de cuenta o correspondencia del banco.

Si se ha mudado o se ha cambiado el nombre, a veces hace falta que transcurra un tiempo para recibir debidamente el estado de cuenta enviado por correo. Notifique siempre a su banco cuando cambien sus datos personales. Desconocer la condición de su cuenta no lo eximirá de ser responsable de la misma.

**Error 10**

La institución financiera comete un error en su cuenta o en el manejo de valores.

Las instituciones financieras también cometen errores. Se han producido descuidos tales como acreditar dinero a un número de cuenta equivocado o efectuar retiros no autorizados. Es importante revisar atentamente los estados de

cuenta de su banco así como los recibos para comprobar si hay errores. Ponga toda duda o error bajo la atención de su banco inmediatamente. Cuanto antes lo haga, más fácil será para el banco rectificarlo.

### **Anexo para personas que acostumbran pagar con tarjeta**

Diferencias en firmas, requisito de tarjetahabientes para reclamar cargos<sup>12</sup>

México, D. F.- Un tribunal capitalino decidió que los tarjetahabientes deberán probar que la firma del voucher del que hizo alguna transacción bancaria es “notoriamente diferente” a su firma real, para poder reclamar cargos indebidos en la tarjeta de crédito.

El decimocuarto tribunal colegiado en materia civil interpretó las reglas del Banco de México en materia de operaciones con tarjeta de crédito y consideró que a los comercios no se les puede obligar a comprobar científicamente si la firma de los voucher corresponde a la de la tarjeta,

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) atendió 13 mil 469 casos relacionados con tarjetas de crédito y débito en 2001, y ha reportado que los comercios realizan operaciones sin verificar que la firma del firmante sea igual a la de la tarjeta.

“La obligación del proveedor se reduce a una comparación visual de los signos gráficos estampados en el voucher y la firma que se encuentra en el reverso de las tarjetas de crédito, a fin de determinar si existe una notoria diferencia entre ambas”, apuntó este tribunal, en un informe publicado en el **Semanario Judicial de la Federación. 14/05/03**

## II. ANEXO DE RECOMENDACIONES PARA USUARIOS QUE CUENTAN CON TARJETA DE CREDITO

Ø Anexo de tarjeta de crédito: Recomendación de la condusef para cuidar la TDC

### COMUNICADOS DE PRENSA

Comunicado 0004

-----  
México, D. F., a 08 de Abril de 2003.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), hace algunas recomendaciones a los Usuarios de Servicios Financieros, específicamente a los de tarjetas de crédito para que las utilicen de la mejor manera posible y que puedan disfrutar de esos días sin mayor contratiempo.

<sup>12</sup> Fuente obtenida de la siguiente pagina: <http://mx.news.yahoo.com/030515/26/10ych.html>

Hacer un presupuesto. Es recomendable que con anticipación a que salga de vacaciones, haga un presupuesto de lo que gastará y en la medida de lo posible trate de apegarse a él. Esto le ayudará a no gastar más de lo debido.

Revisar su saldo. Verifique el saldo de cada una de las tarjetas que maneje con el fin de saber cuánto debe en cada una y tómelo en cuenta para que sepa hasta cuánto más puede endeudarse.

Verificar la fecha de corte. Antes de salir de vacaciones verifique las fechas de corte de sus tarjetas para que sepa cuál(es) de ella(s) le conviene utilizar. Recuerde que es mejor usar aquéllas cuya fecha de corte haya pasado recientemente, así su tiempo de financiamiento sin intereses será mayor.

Avisar a su banco si sale al extranjero. Investigue si su banco es de los que le piden que avise cuando salga al extranjero, con el fin de estar al tanto de que puede tener consumos en una moneda diferente y por montos mayores a los acostumbrados. De ser éste el caso, avise con oportunidad al banco siguiendo los pasos que le indique.

Checar el tipo de cambio. Averigüe el tipo de cambio que emplea su banco para las operaciones realizadas en moneda extranjera. Esto le dará mayor seguridad al momento de realizar transacciones en otra divisa.

Llevar un control de gastos. Lleve un control de los gastos durante sus vacaciones con el fin de que no rebase su presupuesto. En ocasiones nos dejamos llevar por la euforia de estar disfrutando unas merecidas vacaciones, sin embargo, cuando regresamos a casa la realidad nos aqueja porque resulta que gastamos en exceso.

Tener cautela con las promociones. Infórmese muy bien de las promociones que vaya a contratar y de ser el caso lea cuidadosamente el contrato que va a firmar. Recuerde que por no averiguar con anticipación podemos llevarnos sorpresas que hasta nos quiten el sueño. Asimismo, no olvide tener cuidado para adquirir productos o servicios cuyo pago pueda hacerse a determinados 'meses sin intereses', ya que aunque es muy cómodo, puede resultarnos perjudicial si abusamos de ellas.

No perder de vista su tarjeta. Al momento de utilizar su tarjeta, en la medida de lo posible no la pierda de vista con el fin de evitar que hagan mal uso de ella.

Conservar los pagarés. Guarde los comprobantes de sus compras (pagarés), con la finalidad de que coteje lo que su banco reportará en el estado de cuenta. Recuerde verificar el tipo de cambio que tomó su banco

Conservar los comprobantes del cajero automático. Es recomendable que guarde los comprobantes de las transacciones que realiza por cajero automático. Seguramente en alguna aclaración que requiriera hacer, el banco se lo solicitará.

El número de identificación personal (NIP) es confidencial. No olvide que el número de identificación personal o NIP de su tarjeta de crédito hace las veces de su firma, por lo que debe tener cuidado de no proporcionarlo nunca, de lo contrario puede sufrir graves consecuencias.

Reportar inmediato. En caso de robo o extravío de su tarjeta de crédito, no pierda tiempo y repórtela de inmediato. El aviso oportuno le garantiza que no se verá afectado por consumos que usted no realizó. No obstante haber hecho el reporte en tiempo, revise su estado de cuenta para confirmar que los consumos que aparecen en él son efectivamente los que usted realizó. También debe revisar su contrato para verificar si debe enviar una carta al banco solicitando que eliminen aquellos cargos que usted no reconoce, de ser éste el caso, hágalo de inmediato.

Recordar su número de tarjeta. Recuerde que en caso de robo o extravío de su tarjeta de crédito, le pedirán que indique el número de la tarjeta, por lo que es conveniente que lo recuerde, que tenga a la mano algún estado de cuenta, o que lo anote en un lugar seguro.

Acudir a su banco. En caso de cualquier aclaración relacionada con su tarjeta de crédito, acuda a su banco lo antes posible y solicite que lo asesoren y que de ser el caso, tramiten su aclaración.

Le recordamos que la CONDUSEF está para asesorarlo y orientarlo, por lo que puede acudir con nosotros, si así lo desea; tenemos oficinas en toda la República. Le sugerimos consultar la página web de la CONDUSEF ([www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)) donde encontrará advertencias y recomendaciones que debe tomar en cuenta y resultados de estudios de mercado. Asimismo, se encuentra a su disposición el teléfono lada sin costo 01.800.714.98.69.

Ø Anexo de los principales problemas de la TDC y posibles soluciones

Problema	Cómo se realiza	Posible solución
Clonación	<p><b>Se duplican los códigos ocultos de las bandas magnéticas. Se realiza cuando el tarjetahabiente pierde de vista su plástico</b></p> <p><b>Los delincuentes utilizan un aparato llamado “skimmer” que es colocado a la entrada del cajero automático y de esta forma el propio cliente es el que clona su tarjeta.</b></p>	<p><b>Utilización de terminales portátiles</b></p> <p><b>Cambios a la tarjeta con chip que hace prácticamente imposible su clonación. En México, algunos emisores han empezado a cambiar las tarjetas a sus clientes.</b></p> <p><b>Dado el elevado costo que lleva este sistema, la sugerencia sería que los bancos se unieran y emitieran una tarjeta única.</b></p> <p><b>Se prevé que no será antes de 3 años en que las tarjetas hayan sido reemplazadas.</b></p> <p><b>Esta es una situación que todavía no puede resolverse con las tarjetas con chip, ya que el lector bancario sólo puede leer la banda magnética.</b></p>
Fraudes y abusos de confianza	<p><b>Otro problema es cuando el cliente ya está frente al cajero y éste le retiene la tarjeta, en ocasiones debido a que los delincuentes colocaron una cinta adhesiva en el lector y amablemente le sugieren que teclee varias veces su NIP, situación que aprovechan para hacer disposiciones de efectivo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No aceptar ayuda de extraños.</b></li> <li>• <b>No revelar el NIP nadie.</b></li> <li>• <b>Reportar inmediatamente la tarjeta al banco emisor y solicitar el número de confirmación de reporte así como el nombre del empleado que lo recibió.</b></li> </ul>

Problema	Cómo se realiza	Posible solución
<b>Uso indebido de medios de acceso de acceso (internet, teléfono y en compras directas)</b>	<p><b>Compras por Internet</b>  <b>En México no es muy frecuente este tipo de comercio, debido principalmente a la desconfianza que existe entre el público de que sus datos circulen por la red y sean mal utilizados.</b></p> <p><b>Operaciones vía telefónica</b>  <b>Una persona sin consentimiento del titular, realiza operaciones con sus claves de acceso o número de tarjeta</b></p> <p><b>Compras directas</b>  <b>Con una tarjeta clonada o robada, se hacen compras en establecimientos comerciales.</b></p>	<p>La banca mexicana ha iniciado una campaña para generar confianza entre los usuarios con el fin de que compren en línea, firmando además acuerdos en los que se comprometen bancos, emisores de tarjetas y comercios en donde implementan una tecnología llamada Transacción Electrónica Segura con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autenticar la identidad del tarjetahabiente.</li> <li>• Autenticar al comercio.</li> <li>• La información del usuario debe viajar encriptada.</li> <li>• La información nunca quedará almacenada en los comercios para evitar mal uso.</li> </ul>

### III. ANEXO DE RECOMENDACIONES PARA USUARIOS QUE CUENTAN CON CHEQUERA

#### **Anexo sobre Fraudes en el manejo y expedición de cheques<sup>13</sup>**

En el presente anexo sólo se destacan algunos puntos a mi consideración relevantes, relacionados con nuestro tema de investigación.

El cheque como medio de pago ha ocasionado a la banca y a los usuarios grandes conflictos, debido a que grupos organizados de delincuentes han hecho de la falsificación de cheques un negocio ilícito. Las razones pueden ser porque los primeros no han implementado las medidas adecuadas de seguridad en sus sucursales al momento de pagar un cheque, ya sea por cámara de compensación o por ventanilla de la sucursal, o porque los segundos no tienen un buen control en cuanto al manejo y custodia de los mismos.

Sabemos que la banca ha realizado esfuerzos para enfrentar los problemas existentes por su uso de los cheques como medio de pago, y para ello han

<sup>13</sup> Si el lector desea obtener una información más completa sobre este tema se le recomienda visitar la fuente de donde se obtuvo: <http://www.condusef.gob.mx/investigacion/cheques.htm#III.1>

erogado grandes cantidades de dinero para hacer más compleja la falsificación del propio cheque, desde la calidad del papel utilizado hasta la implementación de plataformas tecnológicas que permitan tener mayor control en el registro de los cheques recibidos y pagados, e inclusive tal ha sido el avance, que las instituciones bancarias, a través de sus áreas de auditoría interna han logrado identificar la complicidad de empleados bancarios con las bandas de delincuentes.

Tomando en consideración tales esfuerzos, y dado que el índice de reclamaciones recibidas en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en los asuntos relacionados con cheques pagados con alteraciones y firma falsificada son altos, llevamos a cabo un análisis profundo que nos permitiera conocer las causas que han originado tales controversias, a fin de contar con mayores elementos que nos permitan emitir la(s) recomendación(es) pertinente(s) que coadyuven a disminuir, y porque no, erradicar éste tipo de conflictos durante la etapa de conciliación.

Lo anterior, debido a que en cada uno de los asuntos atendidos en la CONDUSEF, relacionados con el pago de un cheque pagado con alteraciones o con firma falsificada, se desprenden hechos como los que a continuación se indican:

1. Las firmas contenidas en los títulos de crédito son notoriamente distintas a las registradas en los documentos de la institución, tales como las tarjetas muestra de firmas y/o la impresión de la firma de la plataforma tecnológica utilizada en las sucursales bancarias.

2. Ante una eventual reclamación por parte del usuario que desconoce la expedición del documento así como la firma contenida en él, las instituciones bancarias se limitan a responder a la letra lo siguiente:

“La firma es similar a la contenida en nuestros registros, por lo que se dió cumplimiento cabal a lo establecido en el artículo 194 de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito”.

Antecedentes estadísticos sobre la problemática de fraudes con cheques en México

#### Ø Problemática nacional en el manejo y expedición de cheques

Hasta ahora, el cheque ha sido uno de los medios de pago más utilizados en el mercado nacional e internacional. En nuestro país año con año se emiten cerca de 600 millones de cheques, de un total aproximado de 15 millones de cuentas de depósito a la vista (dato al año del 2001), lo que genera un promedio de 27.3 cheques expedidos al año por cada cuenta.

Sin embargo, este medio de pago tan utilizado por los usuarios ha causado dolores de cabeza tanto a los usuarios como a las propias instituciones bancarias, toda vez que las defraudaciones son de aproximadamente \$100 millones de pesos anuales.

El gremio de los banqueros ha tratado de combatir los ilícitos cometidos en el manejo de cheques; sin embargo, desafortunadamente no lo ha logrado; derivado de esta situación, a finales de 1996 la Asociación de Banqueros de México (ABM) informaba de la creación de un Comité de Auditoría Interna, cuyo propósito era mejorar la sanidad bancaria y contar con formulas que permitieran detectar cualquier tipo de ilícito, sobre todo los que más afectan a los bancos, anotó, son los fraudes en ventanilla, la falsificación de cheques, algunas transacciones electrónicas y las tarjetas de crédito.

Esa misma Asociación gremial anunció en el año 2001, respecto de medidas para hacer frente a los actos delictivos que se presentaban en el manejo de cheques, siendo los más frecuentes los derivados de la falsificación del documento y aquellos en los que se consumó el robo y cobro de cheques con firma falsificada.

En ese mismo año se implementó como política interna en las Instituciones Financieras que todos aquellos depósitos salvo buen cobro se reconocerían a más tardar a las 12:00 horas del día hábil bancario inmediato posterior al de la fecha en que se concretó el depósito.

Pero más allá de las promesas, se ha demostrado que las fallas legales, conjuntamente con la falta de interés de la banca para proteger los recursos de sus clientes, así como la escasa cultura financiera que prevalece en nuestro país en el manejo y expedición de cheques, deja el camino libre a los delincuentes para cometer actos ilícitos quedando la mayoría de ellos impunes.

Tal es el caso que el gremio se ha preocupado más por disminuir sus gastos y costos operativos, y como ejemplo basta sólo recordar que a principios de 2002 se dio inicio a las operaciones vía transferencia de recursos con la denominada Clave Bancaria Estandarizada (CLABE), que si bien es cierto disminuirá la operativa bancaria en sucursales, también es un proyecto de reciente creación, lo que en nuestro país significa que la curva de aprendizaje será larga.

En adición a lo anterior, a partir del 4 de marzo de 2002 los bancos comenzaron a ofrecer nuevos servicios relacionados con transferencias electrónicas de fondos (TEF) para estimular el uso de los medios electrónicos como opción de pago en el lugar de las transacciones concretadas en sucursales como son los cheques .

Estas transferencias electrónicas de fondos son conocidas como de bajo valor (TEFBV) debido a que no tendrán restricción en el monto de las operaciones como las que tiene el Sistema de Pagos Electrónicos de Uso Ampliado (SPEUA) que exige un monto mínimo de \$50,000 pesos por operación.

Sin embargo, creemos que este nuevo servicio no elimina la posibilidad de seguir usando cheques, ya que recordemos que la falta de cultura financiera así como la confianza pueden inhibir el arranque del TEF, ya que una de las ventajas de expedir un cheque seguirá siendo el hecho de hacerlo nominativo, limitarlo mediante los tipos de cheques (no negociable, cruzado y certificado) y obtener como prueba de pago una ficha de depósito si es en sucursal y el registro en los estados de cuenta que se pagó un cheque, mientras que las TEF, al día de hoy, no cuenta con la legislación adecuada para sustentar una operación, por lo que las autoridades dejaron a criterio de cada banco las políticas y procedimientos para la expedición de comprobantes que sustenten las operaciones efectuadas a través del TEF.

Ahora, bien, y con el afán de ser más objetivos bastará con mencionar el factor denominado “error humano”, que se da hasta al depositar cantidades de dinero en ventanilla de una sucursal. Así, mientras el pago de cheques en sucursal genera a la banca un costo de aproximadamente 10 pesos por cheque, hacerlo vía TEF representaría tan sólo un peso.

Como se dijo anteriormente, los fraudes con cheque no comprenden únicamente la duplicidad del cheque para ser cobrado, sino además los actos relacionados con el robo de cheque y su posterior cobro. Al respecto el 22% de las reclamaciones registradas en el rubro de bancos de la CONDUSEF se refieren a éste tipo de fraudes, en el sentido de que la firma contenida en el documento trata de ser imitada con la del titular y en algunos otros casos simplemente aparece una firma desconocida para el usuario; pero el hecho es el mismo, es decir, el pago de un cheque con firma falsificada.

La problemática en éste último caso se refiere a que cuando un usuario es víctima del robo de cheques, ya sea porque desde que los recibió de la sucursal existían faltantes o porque en su hogar o lugar de trabajo le sustrajeron algunos de ellos, las instituciones bancarias han demostrado su poca disponibilidad para investigar este tipo de ilícitos a pesar de tratarse de defraudar a sus propios clientes, y prueba de ello es que en todos los casos resultantes de una audiencia de conciliación en la CONDUSEF, la respuesta general es:

“La firma es similar por lo que se dio cumplimiento al lo establecido en el Artículo 194 de la Ley General de Títulos Y Operaciones de Crédito”

Por supuesto parecería que la institución bancaria trató de darle solución e investigó el asunto; sin embargo, se ha observado que muchos son los casos en que las firmas insertas en los cheques son notoriamente distintas a las de los usuarios, pero el hecho de entablar un juicio requiere de tiempo, dinero y paciencia, y es ahí de donde la banca ha aprovechado para negarse a responder por las cantidades indebidamente abonadas, a sabiendas de que muchos usuarios desisten en su intento de recuperar su dinero ante los Tribunales.

## Ø Cifras Estadísticas de la CONDUSEF

Desde la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en abril de 1999 y hasta junio de 2002, se han llevado a cabo más de 530,000 acciones de atención a usuarios, correspondiendo el 33% a asuntos relacionados con el sector bancario, es decir, 174,000 acciones en este rubro.

Dentro del sector bancario, las acciones de atención más recurrentes se presentaron en los productos o servicios denominados “Tarjeta de Crédito” con el 25%, “Cuenta de Cheques” con el 21%, las operaciones derivadas de “Crédito y Préstamos” con el 17% y los servicios ofrecidos a través de “Cajeros Automáticos” con el 13%.

A su vez, del número de acciones de atención brindadas en el producto “Cuenta de Cheques”, las controversias relacionadas con los fraudes con cheques, ya sea por la falsificación del documento o por el robo y posterior cobro del cheque con firma falsificada representaron el 46% del total ( más de 15,000 asuntos).

### § Causas que dieron origen a las acciones de atención a usuarios en el producto cuenta de cheques

Más allá de las cifras, se ha podido observar gracias a los documentos que presentan los usuarios al momento de levantar una reclamación por éste concepto, que estos problemas se deben en mayor medida a lo siguiente:

1. Que los cajeros de las sucursales bancarias o las cámaras de compensación no están cotejando que la firma inserta en el título de crédito corresponda con la contenida en los registros de la propia institución.
2. Que las instituciones bancarias no dan cabal cumplimiento a sus propias políticas establecidas para el pago de cheques por cantidades importantes en sucursal , tales como aquella consistente en recabar los datos del tenedor (tipo de identificación, nombre, número de identificación y teléfono) al reverso del título de crédito
3. Que los empleados de ventanilla no verifican la continuidad de las series al pagar un documento por cantidades importantes .
4. Que los usuarios al recibir un talonario de cheques en sucursal no verifican que los números de folios indicados en el talonario coincidan con los contenidos físicamente en el mismo .

## Principales Políticas y Procedimientos Bancarios (Banca Múltiple)

### Pago de cheques en ventanilla

Entre las políticas y procedimientos que la banca ha establecido para el pago de cheques en ventanilla destaca de manera puntual la siguiente:

Al presentarse en ventanilla un cheque por cantidades mayores a \$20,000, el empleado deberá contactar al cuentahabiente, con objeto de verificar si fue él quien expidió el cheque para su pago. En caso de no contactar al cuentahabiente, se remitirá a la base de datos con el propósito de verificar el comportamiento en el manejo de su cuenta, así como la continuidad de los cheques pagados.

El cajero deberá cotejar que la firma contenida en el cheque sea similar a la que aparece registrada en las bases de la institución bancaria.

Una vez cotejada la firma, y en caso de no haber contactado al cuentahabiente, deberá solicitar al beneficiario, o en su caso portador del cheque (nominativo) una identificación oficial vigente, para anotar en la parte posterior del documento el número de identificación, nombre, tipo de identificación y algún teléfono.

Si coincide la firma del librador contenida en los registros de la terminal de la institución, contra la insertada en el cheque, procede a pagar el cheque.

Si no coincide la firma del librador contenida en los registros de la terminal de la institución, contra la inserta en el cheque, indica al beneficiario la improcedencia del pago, marcando en la parte posterior del documento la causa.

Quizá la lectura de las políticas y procedimientos antes descritos nos indique el buen proceder de la banca, pero más allá de la simple lectura habrá que preguntarse, ¿Todas las instituciones bancarias cumplen de forma cabal sus políticas y procedimientos de éste tipo?, ¿Los empleados involucrados con la actividad son obligados a leer tales políticas y procedimientos?, y ¿Quién o Quienes supervisan que los cajeros de ventanilla den cabal cumplimiento?

Al respecto, y dando respuesta a las preguntas antes planteadas podemos decir conforme al análisis realizado, que no todas las instituciones de crédito cuentan con políticas y procedimientos para el pago de cheques en ventanilla, y aquellas que si cuentan con políticas de este tipo las van haciendo del conocimiento de su personal sobre la práctica; y generalmente las áreas de auditoria interna de la institución son las encargadas de supervisar el apego a las políticas y procedimientos.

No obstante, se dice que algunas instituciones bancarias dan a conocer a sus empleados de sucursal las políticas y procedimientos en el pago de cheques mediante cursos de capacitación en los que participan los empleados de nuevo

ingreso, cursos que en realidad se enfocan más al conocimiento de la plataforma tecnológica de la institución –aunque ni esto concretan por tratarse de cursos superficiales-, y no al conocimiento referente al marco legal y operativo aplicado a los cheques en particular, por lo que podemos decir que tal actividad la aplican conforme a las prácticas que llevan a cabo en sucursal. Prueba de ello es el índice de empleados despedidos de las instituciones, por el hecho de haber negociado mal un cheque.

#### Recepción y entrega del esqueleto de cheques

Otra de las políticas y procedimientos que analizamos fue la referida a la entrega de los esqueletos de cheques, que al igual que el anterior, no existe un criterio uniforme, toda vez que algunas instituciones tienen implementado sólo entregar dichos esqueletos en sucursal, y otras dan la opción de hacerlo en el domicilio del titular.

Asimismo, conforme a los elementos que las instituciones presentaron ante las audiencias de conciliación celebradas en la CONDUSEF, se pudo observar que las entregas de talonarios de cheques se hacen únicamente a los titulares, quienes están obligados a presentar una identificación oficial aceptada conforme a las políticas internas de cada banco, las cuales pueden ser (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional y en los menos la cartilla del servicio militar nacional).

No obstante lo anterior, existe una política que las distingue, y ésta se refiere a la entrega del producto con status desactivado o activado, dependiendo de la institución.

#### Cheques cancelados

El cheque cancelado puede obedecer a diferentes circunstancias, como son la pérdida, el robo, la revocación y la oposición, éstas dos últimas fueron abordadas en el análisis del Capítulo III (artículo 185 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito).

Al respecto podemos decir, para los casos en que se presenta la pérdida, o en su caso, el robo de un cheque, las instituciones de crédito implementaron como política a través de sus contratos de adhesión el aviso por parte de los usuarios para con la institución de manera inmediata, a través de la sucursal o vía telefónica, además de la confirmación por escrito en los plazos que marque cada institución bancaria en lo particular, todo esto sin perjuicio a lo dispuesto en los artículos 42, 44, 73 y 74 de la ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

## Cheques Devueltos

Sin duda el acto de devolución de cheques es una política que se ha quedado sin la supervisión de las autoridades competentes, en este caso de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), ya que son recurrentes los casos en que los empleados bancarios devuelven cheques sin hacer las anotaciones que justifiquen la negativa de negociación, situación que denota fallas en la capacitación del personal que integra las sucursales bancarias, y con ello un desconocimiento a las disposiciones de carácter prudencial emitidas por Banco de México para tal efecto.

## **ANEXO: Contratos para cuentas de nómina y para tarjeta de crédito**

### **Para Cuenta Interfin (Nómina):**

#### CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA

CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46, FRACCIÓN I, INCISO "A" DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO CON VISTA EN LAS DECLARACIONES Y AL TENOR DE LAS CLÁUSULAS SIGUIENTES, CELEBRAN: POR PARTE, BANCO INTERNACIONEL, S.A., GRUPO FINANCIERO PRIME INTERNACIONAL, EN LO SUCESIVO: "BITAL", Y POR LA OTRA, LA(S) PERSONA(S) INDICA(S) EN EL ANVERSO DE LA SOLICITUD, A LA(S), EN COJUNTO, SE DESIGNARA: "EL CLIENTE".

#### DECLARACIONES

I. PBITAL está facultado legalmente, y cuenta con los elementos humanos, materiales y técnicos necesarios para prestar al CLIENTE el Servicio de Cuenta Corriente que requiere a BITAL y que se especifican en la parte correspondiente de la carátula de esta solicitud-contrato, por lo cual, el CLIENTE puede, con sujeción a la leyes y reglamentos aplicables, hacer, en su caso:

- a) Depósito y/o retiros de pesos mexicanos o dólares de los E.U.A.
- b) Traspasos de fondos de una cuenta a otra.
- c) Consulta de saldos
- d) Renovación de cheques
- e) Bloqueo y cancelación de cuentas.
- f) Aviso de robo extravío de tarjetas de acceso, de débito o de cheques,
- g) Inversión en la INTERCUENTA mediante transferencias de depósitos hechos previamente en el instrumento de cheques que se indica en la carátula, ya sea en las oficinas de BITAL, o a través de sus cajeros automáticos, mediante remisión postal de títulos de crédito.
- h) Pago de servicios a que se refiere la cláusula quinta y que se especifican en el formato de servicios anexo a la carátula del contrato.

II. EL CLIENTE podrá realizar, dependiendo del tipo de instrumento contrato, los movimientos que se detalla en el apartado I de las presentes declaraciones, mediante el uso de:

- a) impresos autorizados, en cualquiera de las oficinas de BITAL;
- b) El servicio telefónico (LINEA BITAL), en las modalidades para las cuales está habilitado;
- c) El servicio de Cajeros Automáticos denominado "RED" , de los bancos afiliados al sistema PROSA-CARNET
- d) Chequeras y tarjetas electrónicas de acceso o de débito.

III. EL CLIENTE manifiesta para todos los efectos legales que:

1. Sabe y acepta que este contrato está regido por la disposición legal que establece que las personas morales pueden abrir y manejar cuentas de cheques en dólares, sin importar el lugar de la República mexicana en que estén domiciliadas, pero las personas físicas sólo pueden abrir y manejar cuentas en dólares si tiene su domicilio en los estados de Baja California y Baja California Sur o en una franja de 20 kilómetros paralela a la línea divisoria internacional norte del país.
2. Si le requirió a BITAL una cuenta corriente, esta conforme en mantener en dicha cuenta el monto mínimo de fondos que determine BITAL 3. Esta de acuerdo en que, en relación con la cuenta corriente puede hacer uso de LINEA BIAL, siempre y cuando la sucursal donde abrió la cuenta, cuente con dicho servicio.

IV. NATURALEZA DE LA CUENTA. El cliente desea contratar los servicios relativos a la cuenta destinada a las personas y en la moneda que se indica en la carátula; está conforme con que los saldos de sus depósitos devengarán o no intereses, según la característica del producto señalado; y acepta que, hecha la elección del instrumento que ha de operar, no la podrá cambiar sino mediante la apertura de otra diversa.

## CLAÜSULAS

PRIMERA. Apertura, BITAL abre al CLIENTE la cuenta corriente que éste le requirió en la parte correspondiente e la carátula de esta solicitud-contrato, y le proporcionará oportunamente el (LOS) instrumento(S) para operarla, teniendo el CLIENTE desde ese entonces, acceso a todos los servicios que dicha cuenta comprende.

SEGUNDA. Montos mínimos. El CLIENTE se obliga a mantener el monto mínimo de acuerdo al instrumento solicitado y conviene en que BITAL tendrá en todo tiempo durante la vigencia del presente contrato el derecho de modificar dicho monto cuando o juzgue conveniente.

TERCERA. Depósitos. Con las limitaciones que se establecen en la presente cláusula, los depósitos para abono en cuenta podrán hacerse en efectivo o títulos de crédito, pero éstos últimos se entenderán recibidos salvo buen cobro y estarán sujetos al riesgo exclusivo del CLIENTE:

1. Salvo en los casos señalados en la regla 2 que sigue, los depósitos se tendrán hechos por la cantidad indica con letra y número en las fichas correspondientes, cuyo impreso autorizado será debidamente autorizado y requisitado conforme a las prácticas bancarias.
2. Si la cuenta fuera de pesos, los depósitos podrán hacerse también en sobre que se inserte en los cajeros automáticos de BITAL habilitados para tal fin, los cuales expedirán el volante impreso correspondiente, o mediante envío de títulos por correo certificado, con acuse de recibo, en el entendido de que en estos casos el depósito se tendrá hecho por la cantidad que indique el escrito de confirmación que al efecto envíe BITAL.
3. Si la cuenta fuera en dólares, los depósitos sólo podrán ser constituidos o incrementados mediante:
  - a) Traspasos de fondos de depósito bancarios denominados en U.S. dólares; o
  - b) La transmisión de documentos a la vista denominados en U.S. dólares y pagaderos sobre el exterior; o,
  - c) La entrega de U.S. dólares.
4. En el caso de la INTERCUENTA, los depósitos se realizaran a través de la cuenta de cheques que funge como cuenta puente.

CUARTA. Operaciones. Las partes convienen en que el CLIENTE puede realizar las operaciones que se indican en el capítulo de declaraciones, en atención al instrumento contratado.

QUINTA. Pago de servicios. BITAL pagara por cuenta del cliente y con cargo a la cuenta que el indique, los servicios que se señalan en la hoja de los servicios anexa a la carátula de este contrato, bajo las condiciones que a continuación aparecen:

- a) Bital realizara el pago respectivo:
  1. Si el cliente está al corriente en sus pagos anteriores y que el próximo deba realizarse dentro de los 30 días siguientes; y
  2. Si la cuenta en que debe realizarse el cargo tiene fondos suficientes para soportarlo, de lo contrario BITAL no se hará responsable del pago.
- b) BITAL cobrará una comisión por el servicio realizado la que dará a conocer al CLIENTE al momento de la solicitud de dicho servicio. Que entendido, que BITAL podrá modificar la menciona comisión, previa notificación por escrito al cliente, el cual contará con 8 días hábiles para revocar el cargo en caso de no aceptar, de lo contrario se entenderá que está conforme con el nuevo precio.
- c) BITAL no será responsable de las variaciones del importe de los pagos: ni de las deficiencias en que incurra quien deba recibirlos.
- d) Expresamente se hace constar que será el cliente quien aclare con el acreedor cualquier inconformidad que tenga en relación con la cantidad que se le cobre y con la calidad del servicio, pues BITAL se limitará a cubrir el importe que aparezca en el recibo o boleta que deba pagar por cuenta del cliente.
- e) En relación con los pagos de las primas de seguros, el cliente se obliga a convenir expresamente con la aseguradora que estos se harán en la sucursal de BITAL que corresponda.
- f) BITAL no asume ninguna responsabilidad si no efectúa el pago de las primas porque la aseguradora no las cobre, o las cobre fuera del término pactado.

g) El cliente deberá recoger en la sucursal a la que está asignada su cuenta, los comprobantes del pago del impuesto predial, derechos por servicios de agua, impuestos locales sobre productos de capital y derechos por cooperación, etc. Realizado por BITAL.

SEXTA. Abono de depósito en cuenta. Las cantidades depositadas o transferidas en efectivo serán abonadas el mismo día de su recepción, si ésta se produce antes de la hora que por cada población establezca BITAL, la que comunicara el CLIENTE mediante la inserción del aviso respectivo en los estados de cuenta que remita a este último o a la colocación de avisos en lugares visibles de sus oficinas; o al día siguiente hábil bancario, si se realiza después de la hora indicada o en días no laborales. Los depósitos hechos en títulos de crédito serán contabilizados en los términos antes indicados; pero el importe de los mismos no podrá ser dispuesto por el CLIENTE sino hasta que los títulos de crédito mencionados sean pagados a BITAL los depósitos hechos a través de los cajeros automáticos de BITAL serán contabilizados al día hábil bancario siguiente de efectuados y podrán ser impuestos en los términos establecidos en esta cláusula y del inciso 2 de la cláusula tercera. En las transferencias a la INTERCUENTA EL CLIENTE podrá ordenar transferencias de fondos disponibles de su CUENTA DE CHEQUES a la INTERCUENTA hasta por la suma de las cantidades realmente abonadas y no simplemente contabilizadas en la primera y que se hallan por tanto, en poder de BITAL ya porque hubieran sido enterados en efectivo, o bien porque ya se hubiera pagado los títulos de crédito depositados salvo buen cobro. En consecuencia, BITAL rehusará practicar la transferencia cuando a pesar de estar contabilizado en depósito de títulos en la CUENTA DE CHEQUES, su importe no sea disponible porque aquellos no hubieran sido cobrados, aún.

SÉPTIMA. Rendimientos. Si el CLIENTE hubiera optado por la cuenta corriente con causación de intereses, deberá mantener, los saldos mínimos establecidos por BITAL en los términos de la cláusula segunda. En su caso, la cantidad equivalente al promedio mensual de los saldos diarios generará intereses a las tasas revisables y ajustables diariamente que, con base a las condiciones generales del mercado Nacional o Internacional, según proceda y en los rendimientos que produzcan los instrumentos de inversión a la vista denominados en pesos o en dólares, según corresponda, que determine periódicamente BITAL, con observancia de lo dispuesto en el artículo 106, fracción V, d la ley de instituciones de crédito; y su monto será abonado en la cuenta del CLIENTE en la fecha de corte de la misma. Los intereses se generarán a partir de la fecha de apertura de la cuenta, con base en lo mencionado en esta cláusula; pero, si se tratase de dólares en efectivo, también será menester que transcurra el tiempo necesario para que BITAL lo sitúe en la ciudad de México o en cualquier plaza del extranjero.

OCTAVA. Disposiciones de pesos. EL CLIENTE sólo podrá hacer disposiciones de pesos mediante el libramiento de cheques o a través de los impresos autorizados proporcionados por BITAL; o mediante la suscripción de pagarés a favor del proveedor de bienes o servicios adquiridos con la tarjeta de débito; hasta por el límite máximo establecido por BITAL a través del uso de su tarjeta electrónica de acceso ó de débito, en cajeros automáticos si desea hacer retiros en efectivo valiéndose de ellos y en las oficinas de BITAL mediante la elaboración del formato de retiro correspondiente, el cual será proporcionado por BITAL. En el caso de INTERCUENTA, el CLIENTE podrá realizar disposiciones de efectivo a través de la transferencia de fondos de ésta a la cuenta de cheques que funge como cuenta puente.

NOVENA. Disposiciones de dólares. Los retiros se practicarán mediante el libramiento de cheques en impresos autorizados, proporcionados por BITAL, que consignarán en el anverso la leyenda: "Este título se pagará precisamente en dólares de los EE.UU.," y se expedirán a cargo de alguna de las oficinas de BITAL ubicadas en las poblaciones aludidas en el punto 1 de la declaración II y que se especificará en los impresos autorizados correspondientes, si el CLIENTE es persona física, o en cualquier parte de la república, se es persona moral. En todo caso, BITAL pagará los cheques de acuerdo con lo previsto en el último párrafo del artículo octavo de la ley Monetaria de los Estados Unidos mexicanos y en la tercera de las reglas de carácter general emitidas por Banco de México, a las que deberán sujetarse las instituciones de Crédito para recibir depósitos en cuenta corriente en dólares de los estados unidos de América. El pago de los cheques se efectuará, a elección del beneficiario, mediante: A) Situaciones de fondos en cuentas de depósitos bancarios denominados y pagaderos en U.S. dólares B) La entrega de documentos a la vista denominados en U.S. dólares y pagaderos sobre el exterior; o C) La entrega de moneda en curso legal de los

estados Unidos de América, siempre que la oficina en la que el beneficiario pretende hacer el cobro tenga disponible los billetes y monedas metálicas requeridos.

Queda entendido que no resulta aplicable lo establecido en el párrafo anterior para el manejo de cuenta de cheques en dólares por parte de las representaciones, de los organismos o de las personas referidas en el inciso B) del numeral 1 de la declaración III de este contrato.

DECIMA. Restricción en las disposiciones. EL CLIENTE sólo podrá hacer disposiciones si existe saldo a su favor en su cuenta corriente, en consecuencia, no podrá hacer disposiciones cuando, a pesar de estar contabilizado un depósito de títulos e crédito su importe no hubiera sido cobrado aún; o cuando con el monto de los pagarés suscritos, se excediere la suma del referido saldo disponible. Las disposiciones serán cargadas en la cuenta corriente el mismo día en que se presenten a BITAL los instrumentos con los cuales se hubiera practicado.

DECIMA PRIMERA. Cargo de adeudos. EL CLIENTE autorizado expresamente a BITAL y, al efecto, le confiere el más amplio mandato que en derecho proceda a cargar en su cuenta corriente cualesquiera adeudos que resulten en su contra con motivo de lo pactado en este contrato, así como, a su vencimiento, los adeudos que por cualquier concepto hubiera contraído el CLIENTE con BITAL, sea cual fuera la oficina, sucursal o agencia Nacional o Extranjera de que se trate, como también los interés ordinarios o monetarios y penas convencionales que se causen por dichos adeudos. En esta autorización quedan comprendidos los deudos derivados del uso de la tarjeta de crédito Carnet, de préstamos personales, comerciales o industriales otorgados al CLIENTE o de cuyo reembolso este hubiera constituido responsable; de gastos hechos por su cuenta y, en general, de cualesquiera conceptos a cuyo pago estuviere obligado el CLIENTE. Para los efectos de lo establecido en esta cláusula, BITAL queda expresamente autorizado por el CLIENTE, a traspasar, de su INTERCUENTA a su cuenta e cheques, los fondos que fueron necesarios para que los cargos aludidos puedan practicarse en la última y de manera general cuando como en el presente caso se llevaran al cliente dos o más diversas cuentas, si alguna resultare sobregirada mientras que la otra registrare saldo acreedor, BITAL estará facultado, aunque no obligado, a hacer desde luego el traspaso correspondiente con el fin de cubrir el saldo deudor.

DECIMA SEGUNDA. Manejo de la cuenta. Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas décima tercera y décima cuarta, la cuenta corriente podrá ser operada por:

- A) Un titular individual; o
- B) Por dos o más titulares con firmas mancomunadas, o
- C) Por dos o más titulares con firmas individuales:

En este último caso BITAL podrá acatar, sin su responsabilidad, las instrucciones de cualquiera de los titulares. En las operaciones que se desean practicar mediante cajeros automáticos, será indispensable el uso del número de identificación personal (NIP) y en el caso de (LINEA BITAL) la clave confidencial asignada al CLIENTE:

DECIMA TERCERA. Personas autorizadas. El (los) representante(s) legal (es) o convencional (es) del CLIENTE podrá(n) ejercer los derechos que correspondan al mismo, mediante comunicación mediante comunicación escrita que dirija(n) a BITAL, y la suscripción de la tarjeta de firmas con la (s) firma(s) de el (los) representante(S); la(s) persona(s) así autorizada(s), una vez registrada(s) su(s) firmas ante BITAL, recibirán de éste, si la cuenta fuere en pesos y el titular sea persona física, la tarjeta electrónica de acceso o de débito correspondiente y la clave confidencial relativa a esta cuenta y la que corresponda a LINEA BITAL que se les asigne, y quedarán sujetas en todo caso a las reglas consignadas en este contrato.

DECIMA CUARTA. Tarjetas adicionales . EL CLIENTE podrá autorizar a una o más personas para que, con sujeción a lo establecido en este contrato, y mediante, el uso de tarjetas de acceso electrónico, o de débito adicionales, hagan disposiciones en efectivo, o bien, en el caso de las tarjetas de débito suscriban pagarés por el importe de bienes y servicios adquiridos en establecimientos afiliados al sistema PROSA-CARNET.

DECIMA QUINTA. Beneficiarios. De persona física, EL CLIENTE, en los términos del artículo 56 de la ley de instituciones de crédito, designa beneficiarios para el caso de que fallecieren todos los titulares, sea simultánea o sucesivamente, a las personas mencionadas en el apartado correspondiente de la carátula de este contrato o en documento separado, en el porcentaje ahí previsto, y hasta por los límites señalados en aquel precepto, en el entendido de que los excedentes se sujetarán a lo mandado en el último párrafo del mismo artículo. EL CLIENTE

persona física se reserva el derecho de cambiar beneficiarios en cualquier tiempo, caso en el cual, deberá acudir a las oficinas de BITAL para suscribir las formas de papelería diseñadas al efecto; pero, si la parte llamada CLIENTE estuviere formada por varias personas físicas, el cambio de beneficiarios deberá autorizarse invariablemente por todas ellas. En el caso de las cuentas "INVERSIÓN PARA JOVENES" y "CHICOS", EL CLIENTE sólo podrá nombrar beneficiarios hasta tanto cumpla 16 años de edad.

DECIMA SEXTA. Equipos y sistemas autorizados. En los términos de lo dispuesto en los artículos 52 y 68 de la ley de instituciones de crédito, las operaciones y servicios a que se refiere este contrato podrán celebrarse o prestarse por medio de equipos y sistemas automatizados. Por tanto, el CLIENTE será responsable de cualquier uso indebido de la clave que se le asigne; las grabaciones, cintas magnéticas y documentos que resulten del uso de tales equipos y sistemas acreditarán la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones de las partes; la clave asignada sustituirá a la firma autógrafa del CLIENTE, con pleno valor probatorio; y los saldos resultantes a cargo o a favor del propio CLIENTE, serán los que resulten de tales documentos, los cuales, administrados con el estado de cuenta certificado por el contador de BITAL, tendrán fuerza ejecutiva en juicio.

DECIMA SEPTIMA. Cuenta con saldo deudor. En el evento de que, no obstante lo dispuesto en la cláusula décima, la cuenta corriente llegara a presentar saldo deudor el CLIENTE estará obligado a reembolsar, sin necesidad de notificación y requerimiento alguno el importe de dicho saldo deudor en un plazo máximo de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que se hubiera producido dicho saldo deudor, juntamente con intereses ordinarios sobre su monto, que se calcularán a la tasa que resulte de multiplicar un factor por el C.P.P Banxico, (costo porcentual promedio de captación de recursos por la banca nacional ponderado por el Banco de México) o cualquier otra tasa que BITAL fije para tal efecto si la cuenta fuere de pesos, o la tasa LIBOR (tasa interbancaria ofrecida en Londres libor) por el factor que Bital fije para tal efecto, si la cuenta fuere de dólares vigente durante el referido plazo de reembolso. Si el CLIENTE no cumpliere oportunamente con la obligación de reembolso que se hace referencia con anterioridad, el importe del principal adeudado devendrá un interés moratorio igual al 50% de los ordinarios a los cuales adicionará. Este interés penal se causará durante todo el tiempo de la mora.

DECIMA OCTAVA. Regulaciones específicas. Independientemente de lo establecido en este contrato, cada uno de los actos u operaciones que se realicen o celebren al amparo del mismo quedará sujeto a las leyes y reglamentos aplicables.

DECIMA NOVENA. Cuota y comisiones. BITAL tendrá derecho de cobrar al CLIENTE las cuotas y comisiones de acuerdo al instrumento que elija, cuyo monto absoluto o relativo será fijado y podrá ser modificado por el propio BITAL, quien lo comunicará al CLIENTE mediante la inserción del aviso respectivo en los estados de cuenta que remita al último, o la colocación de avisos en lugares visibles de sus oficinas: 1. Una comisión de apertura al suscribirse el contrato, y una de renovación al cumplirse cada aniversario del mismo 2. Una comisión mensual de manejo, que se causará cuando el promedio mensual de los saldos diarios de la cuenta corriente del CLIENTE sea inferior al establecido previamente por BITAL para el instrumento de que trate 3. Una cuota por cada cheque liberado y pagado con cargo a la cuenta corriente 4. Una comisión de operación por el depósito y cobranza de títulos de crédito pagaderos en plaza distinta de aquella en que se lleve esta cuenta 5. Una comisión por cada título depositado que no sea pagado por el obligado principal 6. Una comisión por cada cheque liberado por el CLIENTE que no pueda ser pagado por insuficiencia de fondos en su cuenta corriente 7. Comisión por transferencias de fondos vía órdenes de pago 8. Una comisión por la reposición de la tarjeta de acceso o de crédito del CLIENTE, así como de cada tarjeta adicional cuando se origina por robo, extravío deterioro, cancelación anticipada o por cualquier causa imputable al cliente 9. Una comisión por consulta de estado de cuenta, como por saldo deudor en su cuenta, 10. El importe del deducible por el seguro a que se refiere la cláusula vigésima cuarta de este contrato; 11 impuesto al valor agregado sobre las comisiones, intereses y gastos a que se refiere esta cláusula 12. Una comisión por el uso de cajeros automáticos 13. Una comisión por la utilización del servicio telefónico (LINEA BITAL) . 14. Una comisión por pago automático de servicios. Las cuotas y comisiones a las que se refiere esta cláusula serán cargadas de modo automático en la cuenta corriente del CLIENTE, en los términos de la cláusula décima primera de este contrato.

VIGESIMA. Modificaciones. Los términos y condiciones previstos en este contrato, las tasas de rendimiento, así como el monto absoluto o relativo de los cargos por cuotas, comisiones, intereses ordinarios o moratorios o por cualquier otro concepto, podrán modificarse por BITAL en todo tiempo mediante aviso escrito que dé al CLIENTE con diez días hábiles de anticipación a la fecha en que las modificaciones deban entrar en vigor. Dicha notificación se hará de la manera prevista en la cláusula que antecede; y se entenderá que el CLIENTE otorga su consentimiento a las modificaciones si no da aviso de terminación del presente contrato o si continúa realizando operaciones al amparo del mismo.

VIGESIMA PRIMERA. Comprobantes de operación. Independientemente de lo establecido en la cláusula siguiente, los depósitos, retiros, traspasos y transferencias del CLIENTE se comprobarán con el duplicado de la ficha correspondiente, debidamente certificada por la maquina registradora, sellada y firmada por el empleado receptor o suscrita por el CLIENTE, según sea el caso, o con el volante impreso que emita el cajero automático de la RED cuando, se trate de retiro de esos o dólares en efectivo.

Las transferencias, los depósitos de pesos hechos por la vía portal o mediante el uso de cajeros automáticos de BITAL y las operaciones prácticas por teléfono mediante LINEA BITAL, se acreditarán con el aviso que remitirá BITAL a raíz de su recepción o práctica, sin que BITAL sea responsable en modo alguno del contenido de los sobres enviados por correo o insertados en los cajeros. Las operaciones practicadas con la tarjeta de débito se comprobarán con los pagarés que el efecto se suscriban. No obstante lo establecido con antelación, por expresa autorización que desde ahora les otorga el CLIENTE, BITAL podrá destruir los comprobantes emitidos por cajeros automáticos y los pagarés suscritos al hacer disposiciones en efectivo o consumos mediante la tarjeta de débito, caso en el cual se estará a lo dispuesto en el artículo 100 de la ley de instituciones de Crédito y en lo pactado en la cláusula siguiente.

VIGESIMA SEGUNDA. Estados de cuenta. EL CLIENTE podrá consultar sus saldos por vía telefónica mediante el uso de LINEA BITAL salvo que el CLIENTE releve por escrito a BITAL de tal obligación, o a menos que la cuenta corriente no hubiera registrado movimientos en el período de que se trate, BITAL le enviará mensualmente dentro de los días siguientes al corte respectivos un estado de cuenta en que se consignaran todas las operaciones efectuadas en el período; los cargos causados y las cuotas y comisiones devengados y en su caso, el promedio mensual de los saldos diarios; el saldo disponible; el rendimiento obtenido, expresado en porcentaje, hecha la deducción de los impuestos que deban retenerse; el rendimiento obtenido, expresado en porcentaje, hecha la deducción de los impuestos que deban retenerse; el rendimiento neto que corresponda al CLIENTE, expresado en términos absolutos una vez practicadas las deducciones que proceden. Para los efectos de lo antes establecido, BITAL informará por escrito al CLIENTE la fecha mensual del corte de su cuenta, misma que no podrá variar sin previo aviso, también por escrito, comunicando con treinta días de anticipación a la fecha en que deba entrar en vigor la modificación. Durante un plazo de cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de corte, el CLIENTE podrá objetar su estado de cuenta, por lo que, si no lo recibiere dentro de los quince primeros días de ese lapso, deberá solicitarlo a BITAL para estar en aptitud de hacer oportunamente las observaciones que tuviere. Transcurrido dicho período sin que se produjeran objeciones a la cuenta, los asientos que figuren en la contabilidad de BITAL harán prueba a favor de este.

VIGESIMA TERCERA. Cuenta "INVERSIÓN PARA JOVENES" y/o "CHICOS" para los efectos de que le CLIENTE apertura cualquiera de las cuentas denominadas "INVERSIÓN PARA JOVENES" y/o "CHICOS", independientemente de lo establecido en el presente contrato, dicho CLIENTE se sujetará a los siguientes 1) el promedio mensual de los saldos salarios que el CLIENTE mantenga en su cuenta causará intereses a razón de la tasa que BITAL determine y de a conocer al CLIENTE cada mes 2) atento a los rasgos que, con respecto a la edad del CLIENTE, ha establecido BITAL para la apertura de las cuentas referidas en esta cláusula, al cumplir el CLIENTE 14 años de edad, la cuenta de éste denominado "CHICOS" en forma automática cambiará a la cuenta denominada "INVERSIÓN PARA JOVENES" sin existir cambio alguno en el número de dicha cuenta 3) en tratándose de la cuenta denominada "CHICOS", para que el CLIENTE puede realizar retiros en las cláusulas de BITAL, requerirá de la comparecencia de su representante legal, quien deberá requisitar los impresos correspondientes; sin embargo, al darse el supuesto establecido en el inciso 2) que antecede y siempre que dicho representante otorgue a BITAL su consentimiento por escrito, el podrá realizar retiros en los términos antes expuestos; 4) El

representante legal del CLIENTE de este contrato, asumiendo, por consiguiente, las responsabilidades civiles y penales respecto del manejo de la cuenta y, en su caso del mal uso que el CLIENTE haga de la tarjeta electrónica de acceso proporcionada por BITAL o de los retiros que realice dicho CLIENTE en términos del inciso 3) anterior.

VIGESIMA CUARTA. Responsabilidad del cliente. EL CLIENTE conviene en que, si algunos de los cheques que haya depositado para abono en su cuenta que sean a cargo de otra institución se llegarán extraviar en tránsito, el asume el riesgo de dicho extravío, a copia de la constancia o comunicación en que el banco librador informa que no ha hecho pago de tales cheques, el cliente deberá reembolsar el importe a BITAL si este ya se lo hubiere acreditado; quedando a cargo del propio CLIENTE las gestiones frente al librador para la reposición del título o pago del importe del mismo, EL CLIENTE será responsable de cualquier mal uso que se haga de su clave confidenciales de LINEA BITAL y de su NIP de tarjeta de acceso o débito por haber dado a, o permitir, conocer a cualquier tercero dicha clave, y en el caso de tarjetas de acceso, de crédito etc. De igual modo, el cliente será responsable de la integridad, custodia y conservación de los talonarios de cheques que le entregue BITAL, así como del mal uso que se haga de su tarjeta electrónica de acceso o de débito o de las adicionales cuya expedición solicite. Por tanto en caso de robo o extravío de algunos de estos instrumentos, el CLIENTE deberá dar aviso de inmediato por escrito, de este hecho a BITAL instruyendo acerca de la acción que toma, según convenga a sus intereses; y si sufre pérdida de cualquier tarjeta electrónica de acceso ó de débito, deberá haber desde luego la notificación telefónica correspondiente a la empresa denominada "Promoción y Operación" S.A. de C.V (PROSA) y confirmarla por escrito a BITAL, mediante el formato elaborado para tal efecto que deberá entregar en la sucursal en la cual tiene abierta su cuenta corriente o en caso excepcional en cualquier otra, dentro de las 72 horas siguientes al aviso telefónico aludido en el entendido.

VIGESIMA QUINTA. Limitación de responsabilidad de BITAL no será responsable de manera alguna del incumplimiento de las instrucciones del CLIENTE cuando el mismo se deba a caso fortuito o fuerza mayor, o bien a fallas del sistema de computo o a interrupción en los sistemas de comunicación incluidos los teléfonos de LINEA BITAL o a desperfectos ocasionales de los cajeros automáticos.

VIGESIMA SEXTA. Rescisión suspensión o terminación. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 106, fracción XIV, de la ley de instituciones de crédito, BITAL podrá dar por derivadas de las disposiciones legales o administrativas para la cuenta que se trate en los términos por cualquiera de las partes mediante aviso al efecto por BITAL .

VIGESIMA SEPTIMA Domicilio. Para todos los efectos del presente contrato, el CLIENTE señala como su domicilio el indicado en la carátula de este instrumento mientras el domicilio, los avisos, comunicaciones, notificaciones y cualesquiera diligencias judiciales o extrajudiciales se consideran validas si se remiten al señalado o se practican en el mismo.

VIGESIMA OCTAVA . Ejecución forzada. Para el caso de juicio así como para reclamar judicial o extrajudicialmente el pago de cualquiera saldos o cargos del cliente.

VIGESIMO NOVENA. Legislación aplicable

TRIGESIMA. Tribunales competentes

Para tarjeta de crédito:

### **SOLICITUD CONTRATO**

**CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE QUE CELEBRA POR UNA PARTE BANCO INTERNACIONAL. S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BITAL, EN LO SUCESIVO BITAL Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYOS DATOS EN LA SOLICITUD QUE ANTECEDE A ESTE CONTRATO, Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARAN COMO EL CLIENTE, AL TENOR DE LA SIGUIENTE:**

#### CLAUSULAS

*Primera.- Objeto bital concede al cliente un crédito en cuenta corriente hasta por la cantidad igual a la señalada en la solicitud que antecede o en comunicación escrita dirigida por BITAL al CLIENTE haciéndole saber del crédito que se le otorga y la cobertura del uso de la misma en territorio nacional y en el extranjero. En el límite del crédito que se otorgué no queden comprendidos los intereses, comisiones, cargos y demás que se originen con motivo de la disposición del mismo.*

Segunda.- Tarjeta de crédito. La celebración del presente contrato obliga a BITAL a otorgar al CLIENTE una tarjeta personal e intransferible; asimismo EL CLIENTE podrá solicitar a su cargo y BITAL podrá concederle la expedición de tarjetas adicionales a la propia en términos de la cláusula VIGÉSIMA de este instrumento.

Tercera Operación del crédito BITAL.- Estará facultado para modificar el límite de crédito en una o varias ocasiones y por los montos que determine, asimismo, podrá restringir el importe del crédito y el plazo en que tiene derecho a hacer uso de él EL CLIENTE, pudiendo denunciar el contrato unilateralmente en cualquier tiempo y cancelar la(s) tarjeta(s) correspondiente(s).

Cuarta.- EL CLIENTE dispondrá el crédito concedido para el pago del importe de las mercancías o servicios que haya adquirido o utilizado en los establecimientos afiliados al sistema MASTERCAD o VISA según sea el caso mediante la presentación de su tarjeta, suscribiendo en cada operación un pagaré a la visa, no negociable, en el caso de disposiciones de crédito efectuadas en territorio nacional, a favor de BITAL tratándose de disposiciones efectuadas en el extranjero, el pagare ser negociable y también podrán firmarse otros documentos, tales como notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento similar, EL CLIENTE podrá también disponer del crédito tanto en territorio nacional como en el extranjero, mediante instrucción escrita que de a BITAL para que este se realiza por su cuenta el pago de bienes, servicios, impuestos y otros conceptos siempre y cuando BITAL acepte realizarlos.

Asimismo el cliente dispondrá del crédito concedido, en las sucursales de los bancos afiliados al sistema MASTERCARD o VISA según sea el caso, en los cajeros automáticos que al efecto existan en red cajeros compartidos o cualquier otro afiliado a MASTERCARD o VISA mediante la presentación de esta y marcando su número confidencial personal (NIP) que BITAL le otorga, en los términos y condiciones que BITAL señale en comunicación dirigida a EL CLIENTE:

Este número de identificación personal (NIP) es sustituto de la firma autógrafa y el CLIENTE se hace responsable del buen o mal uso que haga del mismo.

De igual modo con base a este contrato, BITAL podrá obligarse a pagar por cuenta del CLIENTE las órdenes de compra de bienes y servicios que el tarjetabiente solicite telefónicamente o por alguna vía electrónica, lo anterior siempre y cuando los bienes adquiridos sean entregados en el domicilio del propio tarjetabiente o en el que este indique y se cubran los requisitos que para estos casos instituya BITAL.

Finalmente, BITAL a los establecimientos afiliados que lo requieran, podrán solicitar al CLIENTE, una identificación oficial vigente con foto y firma.

Quinta.- BITAL no asume ninguna responsabilidad en caso de:

- A) alguna de las empresas afiliadas al sistema MASTERCARD o VISA se niegue a adquirir el pago mediante el uso de la tarjeta o por desperfectos de los servicios automáticos.
- B) La calidad, cantidad o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que se adquieran mediante la tarjeta, no correspondan a la solicitud por el CLIENTE cualquier aclaración que se suscite por este concepto, independientemente de su origen y naturaleza se entenderá exclusivamente entre el CLIENTE y el proveedor de bienes y servicios afiliados a los sistemas mencionados.

EL CLIENTE no podrá exigir en ningún caso reembolso en efectivo, solo podrá exigir a la empresa afiliada el comprobante respectivo y si no aparece la bonificación en el siguiente estado de cuenta mensual, deberá formular la reclamación que corresponda a la empresa afiliada.

Sexta.- EL CLIENTE y el obligado solidario se obliga a pagar a BITAL sin necesidad de requerimiento alguno.

Séptima.- los estados de cuenta se emitirán de conformidad con las reglas DECIMO SEGUNDA Y DECIMO TERCERA de las reglas que se sujetaran las instituciones de banca múltiple en la emisión y operación de tarjetas de crédito bancarias que a continuación se transcriben.

DECIMO SEGUNDA.- Las instituciones deberán enviar mensualmente a sus acreditados un estado de cuenta, indicando cuando menos las cantidades cargadas y abandonadas durante cada período.

DECIMO TERCERA.- Las instituciones informarán por escrito a los acreditados de la fecha de corte de su cuenta, misma, que no podrá variar sin previo aviso también por escrito con treinta días de anticipación.

OCTAVA.- *Los documentos que amparen las disposiciones del crédito realizadas en el extranjero, deberán ser pagadas a su presentación por VITAL con divisas del mercado libre. Dichos pagos serán correspondidos invariablemente con un cargo en moneda nacional a la cuenta de EL CLIENTE calculando su equivalencia al tipo de cambio libre vigente en la fecha de presentación a VITAL de tales documentos extendiéndose como tal, el tipo de cambio libre de venta al cual VITAL haya indicado operaciones ese día con el público en general.*

VOVENA.- EL CLIENTE, pagara a VITAL el importe de las disposiciones que haga del crédito de acuerdo con las siguientes operaciones:

- ♥ Pagar el importe total de las operaciones efectuadas, en el período de facturación que se trate.
- ♥ En caso de realizar pagos parciales estos podrán ser pagos mínimos de conformidad con lo establecido en la cláusula DECIMA

La tasa de interés será la siguiente:

Intereses ordinarios sobre saldos promedios diarios a la tasa que resulte de multiplicar por un PUNTO NOVENTA la tasa de interés interbancario de equilibrio.

- ♥ En caso de que el CLIENTE no cubre oportunamente las amortizaciones mensualmente a que se refiere el inciso anterior, deberá pagar intereses moratorios sobre el saldo vencido a la tasa anual que resulte de multiplicar por 2 la tasa ordinaria pactada. Estos intereses moratorios se causarán desde la fecha en que se origine el incumplimiento hasta la fecha de pago total de los saldos vencidos.

DECIMA.- El importe del pago mínimo mensual que EL CLIENTE debe efectuar al haber optado por lo señalado en el inciso B) de la cláusula anterior se calculará de la siguiente forma:

- A) Si la cuenta esta al corriente en el pago y no registra exceso respecto al límite del crédito, el pago mínimo será el resultado de aplicar el porcentaje que determine VITAL, al saldo actual sin considerar el I.V.A a cuyo resultado se adicionará el I.V.A. correspondiente.  
En caso de que el resultado del cálculo realizado en los términos del inciso anterior sea inferior al 12 % del salario mínimo mensual en el Distrito federal pagara el monto equivalente a este porcentaje.
- B) Los saldos inferiores al porcentaje señalado en el inciso anterior se pagarán en su totalidad.
- C) Si la cuenta registra amortizaciones vencidas, el importe de éstas se acumulara al pago mínimo calculado de acuerdo al inciso A) de esta cláusula.

D) Si el importe del saldo de la cuenta excede al limite de crédito, el exceso deberá cubrirse de inmediato, sin perjuicio de exigir la responsabilidad correspondiente, cubriendo además el I.V.A.

En todos los casos señalados en los incisos B,C y D EL CLIENTE siempre deberá cubrir intereses I.V.A. y mensualidad vencida.

DECIMO PRIMERA.- Los pagos que realice EL CLIENTE para abono de su cuenta se realizaran en el siguiente orden:

Intereses, comisiones y otros accesorios, así como la amortización de las disposiciones del crédito.

DECIMO SEGUNDA.-Las disposiciones efectuadas por EL CLIENTE en el extranjero en moneda distinta al dólar de los E.U.A. Convertidas por MASTERCARD o VISA en su caso, a esta moneda, serán correspondidas invariablemente con un cargo en moneda Nacional a la cuenta de EL CLIENTE en los términos de la cláusula OCTAVA.

DECIMO TERCERA.- Cuando EL CLIENTE requiera el pagare firmado en el extranjero para cualquier aclaración, pagará por cada copia y por cada original el equivalente a moneda nacional al costo que MASTERCARD o VISA designe para este tipo de operaciones: Dicha equivalencia se calcula al tipo de cambio libre que resulte conforme a la cláusula OCTAVA

DECIMO CUARTA.- RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE. EL CLIENTE o las personas que adicionalmente y con cargo a su cuenta se les entreguen tarjetas con motivo de este contrato, serán responsables ante VITAL por el mal uso que hagan de las mismas. Cuando EL CLIENTE haga uso con las tarjetas en exceso de limite de crédito aprobado o mal usado de la tarjeta cuando esta a sido cancelada, podrá hacerse acreedor a las sanciones y en su caso a las penas establecidas por las disposiciones legales aplicables. En caso de robo o extravió de la tarjeta EL CLIENTE deberá notificar de inmediato telefónicamente a cualquier centro de atención a usuarios nacionales o internacionales.

DECIMO QUINTA.- la duración del contrato será por un año. Teniendo el derecho BITAL de darlo por terminado en cualquier tiempo dando aviso al cliente mediante simple comunicación escrita dirigida a domicilio indicando en una solicitud o en una comunicación posterior en caso de que sea el cliente que desee terminarlo debe dar aviso a BITAL debido transcurrir un período de treinta días para proceder a la terminación.

DECIMO SEXTA.- Serán causas de terminación anticipada de este contrato, si así lo determina BITAL y en consecuencia se volverá exigible de inmediato el saldo a cargo del cliente.

DECIMO SÉPTIMA.- En caso de que al vencimiento del contrato de BITAL dedica modificar las condiciones, notificara por escrito dirigido al CLIENTE

DECIMO OCTAVA.- Los tarjetabientes adicionales que al fallecimiento del cliente realicen operaciones con la tarjeta se considerarán a partir de ese momento obligados solidarios respecto de todas y cada una de las obligaciones que se deriven del presente contrato y de las ampliaciones del limite de crédito cargo del cliente con la solidaridad que establecen los artículos 1987 y 1988 del código civil para el distrito federal común para toda la república en materia federal y sus correlativos.

DECIMO NOVENA CLASE DE TARJETA BITAL.- Se reserva el derecho de conceder y modificar la clase de tarjeta expedida a EL CLIENTE y los tarjetabientes adicionales respectivos, así como cambiar de sistema de tarjetas al que correspondan las expedidas.

VIGÉSIMA TARJETAS ADICIONALES EL CLIENTE.-. Podrá solicitar por escrito a BITAL la expedición de tarjetas adicionales con cargo al crédito que se abre con motivo de este contrato, quedando a juicio de BITAL el otorgarles y constituyéndose de las mismas, previa firma de la solicitud que antecede contrato y dentro de los testimonios de la cláusula DECIMO OCTAVA segundo párrafo, en obligados solidarios y limitados ante BITAL, por lo cual les resultaran aplicables todas las disposiciones de este contrato.

VIGÉSIMO PRIMERA: \_ autorización de cambio de número o tarjeta el cliente de su autorización a BITAL para que en caso de robo, extravió de producto por voluntad del primero o para los casos en que las políticas de BITAL así lo requieran, cambie el número o tipo de tarjeta de crédito que expida el cliente.

VIGÉSIMO SEGUNDA.- BITAL Y EL CLIENTE se somete expresamente a las disposiciones que respecto a la emisión y operación de tarjetas de crédito haya dictado o dicte en el futuro el

Banco de México o la Secretaría de hacienda y crédito público, por lo que en esta cláusula se dan por reproducidas.

VIGÉSIMO TERCERA.-EL CLIENTE y los tarjetas habientes adicionales facultan a BITAL para proporcionar a promoción y operación S.A. de C.V TOTAL SISTEM SERVICES DE MÉXICO S,A, DE C.V. a las personas integrantes de los sistemas MARTERCARD o VISA y a cualquier otra persona que maneje o llegue a manejar aspectos operativos relacionados con este contrato que BITAL contarte para tal efecto, cualesquiera datos relativos a las operaciones que efectúan al amparo de este contrato.

VIGÉSIMO CUARTA.- EL CLIENTE autoriza a BITAL a destruir los pagare que suscriba y los documentos que firme en territorio nacional o en el extranjero seis meses que hayan sido registrados en su estado de cuenta.

VIGÉSIMO QUINTA.-EL CLIENTE acepta y autoriza a BITAL a que se le carguen en su cuenta todas las disposiciones de su crédito que efectuó a través de cualquier forma de pago sin presentación de la tarjeta respectiva, tales como los programas de reservaciones garantizadas, cupón pagaré, venta telefónica, cargo automático, salida Express, depósitos anticipados, u otras formas de pago que se lleguen a implementar que sean hechos personalmente o por vía telefónica conforme al procedimiento establecido sobre el particular.

VIGÉSIMO SEXTA.- EL CLIENTE autoriza a BITAL para que directamente o a través de un tercero contrate un seguro de accidentes personales en viaje cuando cubra los boletos en el transporte público autorizado con la tarjeta otorgada en virtud de este contrato, a favor de las personas que como beneficiarios designe EL CLIENTE.

VIGÉSIMO SÉPTIMA.- En caso de falleciendo del CLIENTE que se encuentre cumpliendo con sus obligaciones de pago, BITAL tiene contratado un seguro que libera del saldo que presenta la cuenta a la fecha del deceso, teniendo como máximo, el limite de crédito otorgado, para este efecto. Para hacer efectivo el seguro los interesados deberán presentarse a BITAL a la brevedad, notificación escrita, original o copia certificada del acta de nacimiento, acta de defunción, acta ministerial.

VIGÉSIMO OCTAVA PROGRAMAS PARA TARJETAHABIENTES BITAL.- EL CLIENTE SE hace conocedor del reglamento que regirá el programa al cual se sujete la tarjeta que se expida en virtud del presente contrato; anexándose a la presente solicitud contrato formado parte integra del mismo.

VIGÉSIMO NOVENA.- El presente contrato es titulo ejecutivo con la certificación del contador de BITAL en los términos del artículo 68 de la ley de la constitución de crédito.

TRIGESIMA GASTOS DE COBRANZA.- El cliente pagara a BITAL por concepto de cobranza una cantidad correspondiente al 5% sobre el importe de los pagos vencidos de la fecha en que se realiza el cobro de la primera y las siguientes mensualidades vencidas, así como los gastos que se originen para la localización del CLIENTE en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y los gastos de cobranza derivados de las gestiones de abogados.

TRIGÉSIMO PRIMERA CARGOS DE ADEUDOS EL CLIENTE.- Autoriza expresamente a BITAL y al efecto, le confirme el mandato más amplio que en derecho proceda a cargar en cualquiera de sus cuentas cualesquiera adeudos que resulten en su contra, con motivo de lo pactado en este contrato, así como, a su vencimiento, los adeudos que o por cualquier concepto hubiera contraído EL CLIENTE con BITAL, como también los intereses ordinarios o monetarios y penas convencionales que se causen por dichos adeudos.

TREGESIMO SEGUNDA JURISDICCIÓN.- Para efectos de este contrato las partes señalan sus domicilios los indicados en la solicitud, o en su caso en las notificaciones posteriores a que se refiere el segundo párrafo de la cláusula DECIMO CUARTE. Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales del domicilio de BITAL en el Distrito Federal o a los del lugar en donde se suscribe el presente contrato, a elección de BITAL, renunciando al fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

## GLOSARIO

**Automated Teller Machine (ATM, Cajero automático):** También se conoce como máquina de efectivo.

**Bad Check (Cheque sin fondos):** Un cheque librado cuando no hay dinero suficiente en la cuenta. También se conoce como "cheque rebotado".

**Balance (Saldo):** La cantidad de dinero que tiene en la cuenta.

**Cash (Efectivo):** Dinero en billetes o monedas.

**Check (Cheque):** Un documento usado para pagar.

**Check Register (Registro de cuenta):** Un formulario para llevar un registro de las transacciones de su cuenta de cheques.

**Checking Account (Cuenta de cheques o corriente):** Un método de pago para administrar eficazmente su dinero.

**Cleared Check (Cheque compensado):** Un cheque que ha pasado por el centro de procesamiento de la institución financiera y figura en su estado mensual.

**Deposit (Depósito):** El dinero que ingresa en su cuenta. "Depositar" es ingresar dinero en su cuenta.

**Deposit Ticket (Formulario de depósito):** El formulario que utiliza para ingresar dinero en su cuenta.

**Endorse (Endosar):** Firmar su nombre al dorso de un cheque para cobrarlo o depositarlo.

**Financial Institution (Institución financiera):** Un establecimiento comercial que trabaja con dinero. Por ejemplo, un banco o una cooperativa de crédito.

**Insufficient Funds Fee (Comisión por saldo insuficiente):** La comisión que cobra una institución financiera o establecimiento comercial cuando no se compensa un cheque.

**Less Cash Received (Menos el efectivo recibido):** La cantidad de efectivo que le dan cuando hace un depósito.

**Memo (Memorándum):** El lugar de un cheque destinado a escribir lo que se pagó con el mismo.

**Outstanding Check (Cheque pendiente):** Un cheque que aún está en el procesamiento de la institución financiera.

**Overdraft (Sobregiro):** Cuando su cuenta baja de "cero"; no hay dinero suficiente para cubrir el retiro.

**Reconcile (Conciliar):** Un proceso para comprobar que el saldo de su chequera coincida con el saldo de la institución financiera para su cuenta.

**Reconciliation (Conciliación):** Cuando ha comprobado que el saldo de su chequera coincide con el saldo de la institución financiera para su cuenta.

**Reconciliation Form (Formulario de conciliación):** Un formulario que le ayuda a conciliar su cuenta.

**Recording a Transaction (Registrar una transacción):** El acto de escribir una transacción en el registro de su cuenta.

**Statement (Estado de cuenta):** Los papeles que recibe de su institución financiera cada mes, en los cuales figuran todas las actividades de su cuenta para el mes.

**Transaction (Transacción):** Cuando entra o sale dinero de su cuenta. Pueden incluirse depósitos, retiros, pagos, comisiones, transacciones de cajero automático o transferencias.

**Void (Anulado):** Significa que un cheque no es válido o utilizable. Tiene que escribir "VOID" (Anulado) a través de un cheque que contenga un error escrito, romperlo y botarlo a la basura.

**Withdrawal (Retiro):** Cuando extrae dinero de su cuenta. Puede hacerse mediante cheque, cajero automático, pago automático u otros métodos.

**Operación financiera:** Usted realiza una operación financiera cuando contrata un servicio o producto financiero; se distinguen de las operaciones mercantiles porque no necesariamente implican la compra o venta directa de un bien tangible, sino que facilitan el acceso a recursos monetarios para efectuar diversas operaciones.

**Servicio:** Se refiere a cuando la institución financiera le proporciona facilidades para que usted pueda realizar operación, generalmente la institución sólo participa como intermediario.

**Producto:** Cuando usted y la institución financiera firman un contrato para que realicen cierto tipo de operaciones de forma conjunta, responsabilizándose ambas partes por cumplir con lo indicado en el contrato según las condiciones señaladas en el mismo. Son los diversos instrumentos de que dispone una institución financiera, autorizados por la autoridad competente, para llevar a cabo la actividad financiera.

**Persona física:** Se refiere a los seres humanos como usted. Cuando se habla de usuarios se refiere a gente con capacidad jurídica para contratar los servicios y/o productos que ofrecen las instituciones financieras, es decir mayores de 18 años con todas las facultades mentales y legales; en el caso de ser beneficiarios también se puede dar el caso de menores de edad o mayores de edad que no pueden valerse por sí mismos pero que tienen el derecho de recibir el resultado de los servicios u operaciones financieras en las que hayan sido designadas como beneficiarios.

**Persona moral:** Es la unión de 2 ó mas individuos constituidos para un fin común, se refiere a las empresas o sociedades. Esta es la forma de llamarlas legalmente.

### GLOSARIO ESTADÍSTICO:

**Datos:** Los hechos y números que se reúnen, analizan e interpretas.

**Conjunto de datos:** Todos los datos reunidos en determinado estudio.

**Variable:** Una característica de interés de los elementos.

**Estadística descriptiva:** Métodos tabulares, gráficos y numéricos para resumir datos.

**Población:** El conjunto de todos los elementos de interés en determinado estudio.

**Muestra:** Un subconjunto de la población.

**Distribución de frecuencias:** Resumen tabular de un conjunto de datos donde se muestra la frecuencia (o cantidad) de artículos en cada una de varias clases que no se traslapan.

**Distribución de frecuencias relativas:** Resumen tabular de un conjunto de datos donde se ve la frecuencia relativa, esto es, la fracción o la proporción, de la cantidad total de elementos en cada una de varias clases que se traslapan

**Gráfica de barras:** Forma gráfica de representar la información de una distribución de frecuencias, de frecuencias relativas o de frecuencias porcentuales de datos cualitativos

**Diagrama de pastel:** Forma gráfica de presentar resúmenes de datos cualitativos, basado en la subdivisión de un círculo en sectores que corresponden a la frecuencia relativa de cada clase.

**Tabulación cruzada:** Resumen tabular de datos para dos variables. Las clases de una variable se representan sobre el eje horizontal y la otra sobre el eje vertical.

**Moda:** Medida de localización, definida como el valor de dato que ocurre con más frecuencia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- “COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)”  
“[http://e1.rd.yahoo.com/s/ys/sit/1/\\*http://www.condusef.gob.mx/](http://e1.rd.yahoo.com/s/ys/sit/1/*http://www.condusef.gob.mx/)” (Pagina Consultada el día 20 de Marzo del 2003)

- Aboutchecking  
<http://www.aboutchecking.com> (pagina consultada el día 25 de Marzo del 2003)

- Argañarás, Jose Ignacio, Universidad Austral, Facultad de Ciencias Empresariales, “La Cuenta Corriente Bancaria”, *en*  
“<http://www.monografias.com/trabajos5/cuecoba/cuecoba.shtml#biblio>” (Pagina Consultada el día 20 de Marzo del 2003)

### BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA Y REDACTADA POR EL AUTOR:

- Osorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Ed. Heliasta S.R.L.
- Fernandez Raimundo-Gomez Leo, Tratado de Derecho Comercial - Teórico Práctico. T. III D, pag. 156, Ediciones.-
- Código Comercio Costa Rica., art 595, Libro "De las Obligaciones y los Contratos" - Sancionado en 1964.-
- Rodolfo A. Nugués "La Cuenta Corriente Bancaria" , Ediciones Pannedille, Bs.As. 1.970, pág. 51 Exposición de motivos del código Aduanero, al comentar el Capítulo Primero.-, del Título II, de la Sección I, del mencionado Código.-
- Giacomo Molle, Considerazioni sull conto corrente bancaria, en "Banca, Borsa e Titoli di Credito" 1950 pag. 103.-
- Giraldi Pedro Mario, "Cuenta Corriente Bancaria y Cheque", Edit. Astrea Bs.As.1.973.-
- Cám. Civ. y Com., Mercedes, Sala II "Bco. Prov. Bs.As. c/ Bergada A." 3/5/88, L.L., 1988 E-35.-
- Decreto Nacional del 3.5.34 J.A. t 46 sección legislación pág. 40.-

- “GRUPO FINANCIERO BITAL”, *en*  
“[WWW.BITAL.COM.MX](http://WWW.BITAL.COM.MX)”, (Pagina Consultada el día 20 de Marzo)

### **BIBLIOGRAFÍA Y RESEÑA:**

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

[http://e1.rd.yahoo.com/s/ys/sit/1/\\*http://www.condusef.gob.mx/](http://e1.rd.yahoo.com/s/ys/sit/1/*http://www.condusef.gob.mx/)

La pagina obtiene información sobre información general de los productos o servicios bancarios a los que se hace referencia en el planteamiento, además de información de sobre contingencias de los productos o servicios.

- Aboutchecking

[-http://www.aboutchecking.com](http://www.aboutchecking.com)

Contiene información de cómo librar un cheque, cómo administrar una cuenta de cheques, consejos para librar cheques, seguimiento de un cheque después de ser librado, información general de qué es el fraude con cheques.

- La Cuenta Corriente Bancaria

<http://www.monografias.com/trabajos5/cuecoba/cuecoba.shtml#biblio>

Es una investigación sobre la cuenta Bancaria, la cual contiene información sobre el uso de la tarjeta de Débito y Cheques a la vista.

La Investigación utiliza la Bibliografía abajo redactada, la cual será también utilizada por un servidor, para corroborar la información del ensayo así como complementarla según lo considere pertinente en el desarrollo de la investigación a realizar.

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Osorio Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Ed. Heliasta S.R.L.
- Fernandez Raimundo-Gomez Leo, Tratado de Derecho Comercial - Teórico Práctico. T. III D, pag. 156, Ediciones.-
- Código Comercio Costa Rica., art 595, Libro "De las Obligaciones y los Contratos" - Sancionado en 1964.-
- Rodolfo A. Nugués "La Cuenta Corriente Bancaria" , Ediciones Pannedille, Bs.As. 1.970, pág. 51 Exposición de motivos del código Aduanero, al comentar el Capítulo Primero.-, del Título II, de la Sección I, del mencionado Código.-
- Giacomo Molle, Considerazioni sull conto corrente bancaria, en "Banca, Borsa e Titoli di Credito" 1950 pag. 103.-
- Giraldi Pedro Mario, "Cuenta Corriente Bancaria y Cheque", Edit. Astrea Bs.As.1.973.-
- Cám. Civ. y Com., Mercedes, Sala II "Bco. Prov. Bs.As. c/ Bergada A." 3/5/88, L.L., 1988 E-35.-
- Decreto Nacional del 3.5.34 J.A. t 46 sección legislación pág. 40.-

Trabajo enviado y realizado por:

Jose Ignacio Argañaras

Universidad Austral

Facultad de Ciencias Empresariales

Master en asesoramiento jurídico de empresas.

Derecho bancario

-GRUPO FINANCIERO BITAL

[WWW.BITAL.COM.MX](http://WWW.BITAL.COM.MX)

La pagina contiene información general de los productos o servicios a investigar, así como información de contingencias.