

### SECTOR BANCARIO

#### • Tema: Banca electrónica

1. **¿Cuándo se pueden utilizar teléfonos celulares o cualquier otro medio de comunicación móvil en las sucursales bancarias, como excepción a la regla contenida en el artículo 353 de la Circular Única de Bancos?**

Los teléfonos celulares o cualquier otro medio de comunicación móvil se podrán utilizar dentro de las sucursales bancarias para:

- a) contratar electrónicamente productos y servicios bancarios,
- b) recibir el turno para ser atendido en las áreas de atención en sucursal,
- c) recibir asesoría para la descarga de la aplicación correspondiente.

Lo anterior, siempre y cuando se tomen medidas para proteger la integridad y patrimonio del público usuario, así como la del personal que labora en las sucursales; que se prohíba hacer llamadas desde dentro de sucursales; y se evite que desde las zonas asignadas para apoyo al cliente en el registro y operación de la aplicación, se pueda observar la actividad de la zona de cajas.

Adicionalmente, las instituciones pueden proporcionar a sus clientes dentro de sus sucursales, una conexión a una red Wifi para ser utilizada en un dispositivo móvil propio, siempre y cuando establezcan medidas para asegurar que los servicios que vaya a utilizar el cliente se realicen solo en cierta área y no tenga visibilidad del área de operaciones.

2. **El artículo 313 de la Circular Única de Bancos, requiere que los bancos soliciten un segundo factor de autenticación de las categorías 3 o 4 para operaciones de domiciliación. ¿Lo anterior incluye el pago de créditos otorgados por la propia institución?**

El pago de créditos otorgados por la propia institución de crédito al cliente titular de una cuenta de depósito, no es una operación de domiciliación en virtud de que no existe una transferencia de recursos a cuentas de terceros o a otras instituciones para el pago de un crédito, por tanto, no será necesario un segundo factor de autenticación categoría 3 (utilización del “token”) o 4 (factores biométricos, por ejemplo a través de huellas dactilares o patrones en iris o retina) para efectuar dicho cargo.

3. **¿Cuándo es posible que los bancos proporcionen Información Sensible, como dicho término se define en la Circular Única de Bancos, a sus clientes a través de Banca Telefónica de Audio Respuesta, mensajes SMS o correo electrónico?**

Las instituciones de crédito podrán proporcionar a sus clientes a través del servicio de Banca Telefónica de Audio Respuesta, la información relativa a la fecha límite de pago, pago mínimo y pago para no generar intereses, cuando el cliente a través de este servicio ingrese los 16 dígitos de su número de tarjeta de crédito. Adicionalmente, en un mensaje de SMS o a través de correo electrónico, las instituciones de crédito pueden enviar esta misma

información, siempre y cuando no aparezca también el número completo de la tarjeta del cliente.

4. **¿Es posible que en términos del artículo 316 Bis 6 de la Circular Única de Bancos, las instituciones proporcionen equipos de cómputo en sucursales para que sus clientes utilicen Internet, sin que dicho uso se encuentre vinculado al servicio de Banca Electrónica?**

Las instituciones de crédito pueden contar con equipos de cómputo en sucursales con el objeto de que sus clientes puedan usar Internet con los únicos fines de llevar a cabo trámites y consultas entre instituciones de crédito, para consultar noticieros, revistas en línea, páginas oficiales de los Estados, así como páginas para bajar los comprobantes de pagos. Ahora bien, en ningún caso dichos equipos de cómputo pueden utilizarse como medios de comunicación, tales como chat, correo electrónico, etcétera.

#### • Tema: Integración de expedientes

1. **¿Puede integrarse el expediente del crédito que se otorgue a una persona moral con documentos distintos a los estados financieros, conforme a lo que prevé el Anexo 5 de la Circular Única de Bancos?**

Si no se cuenta con los estados financieros de una sociedad anónima de capital variable que sea cliente de una institución de crédito, el expediente de crédito respectivo puede contener alguna otra información en la que conste el volumen de sus operaciones, su situación financiera, capacidad de pago o sus transacciones o estados de cuenta bancarios, los cuales tendrán que llevar firma autógrafa del representante legal o del apoderado de la sociedad.

2. **¿Los bancos podrán utilizar los documentos de sus clientes de operaciones pasivas para la contratación de créditos e integrar sus expedientes en términos de la Circular Única de Bancos?**

No será necesario que las instituciones de crédito recaben nuevamente de sus clientes, para la celebración de operaciones de crédito (Anexo 2 de la Circular Única de Bancos), los documentos que ya se encuentren en el expediente de este e integrados de conformidad con las disposiciones expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, siempre y cuando estén vigentes al momento de la contratación (artículo 49 de la Circular Única de Bancos).