

Banco de México

Regulación de las Comisiones Bancarias

Auditoría de Desempeño: 2023-0-98001-07-0024-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 24

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados del Banco de México en materia del establecimiento de disposiciones de carácter general para el registro, prohibiciones y límites al cobro de comisiones, a fin de contribuir a regular los conceptos de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con sus clientes.

Alcance

El alcance temporal corresponde al ejercicio fiscal 2023, con el periodo de referencia 2018-2022. El alcance temático corresponde a la revisión de los resultados del Banco de México, conforme a sus atribuciones, específicamente, en la regulación de las comisiones bancarias, mediante el análisis de la emisión de disposiciones, del Registro de Comisiones, de la supervisión e imposición de sanciones, de la publicación de información para los usuarios, la economía de los recursos, así como su contribución a la competencia, transparencia y protección de los intereses del público usuario, en materia de comisiones bancarias.

Antecedentes

Una de las instituciones encargadas de regular los servicios financieros ¹ por mandato constitucional es el Banco de México, el cual tiene, entre otras, la atribución específica de

¹ En el país, las instituciones encargadas de regular y supervisar al sector financiero son el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, entre otras.

regular las comisiones bancarias,² así como cualquier otro concepto de cobro por los servicios que las entidades financieras prestan a los usuarios.³

Durante los últimos años, el H. Congreso de la Unión aprobó iniciativas de reforma a leyes financieras, para incrementar la transparencia y promover la competencia, así como para fomentar la inclusión de la población de menores recursos al sistema financiero y proteger a los usuarios de los servicios financieros. Una de las preocupaciones de los legisladores fue el costo de las comisiones que pagaban los clientes por utilizar los servicios financieros, por lo que en dichas reformas se fortaleció la normativa para regular comisiones, su registro y la transparencia en su cobro.⁴

Por tal motivo, en 2004, se estableció que el Banco de México tendría la atribución de emitir disposiciones de carácter general y sancionar a las entidades financieras que se abstuvieran de registrar sus comisiones con base en las disposiciones aplicables.⁵ Asimismo, el 25 de mayo de 2010, se publicó una reforma a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros⁶ y, como resultado de ello, en la “Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones” se incorporaron los principios fundamentales que las entidades financieras debían seguir para el cobro de comisiones, entre los que destacan los siguientes:

- “Que la información que recibe el público acerca de las comisiones sea clara y transparente, expresada en un lenguaje sencillo y comprensible; que esté contenida en los contratos de adhesión y disponible en las sucursales mediante carteles, listas y folletos.
- “Que las comisiones se apliquen exclusivamente por servicios y operaciones efectivamente realizados, y
- “Que la regulación sobre comisiones procure el justo balance entre la protección de los derechos de los usuarios y la preservación de márgenes de beneficio competitivos, de forma que no se inhiba la oferta de servicios financieros [...]”.⁷

² De acuerdo con el artículo 3, fracción IV, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se entiende por “comisión” a “cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al interés, que una entidad cobre a un cliente [...]”.

³ Con base en el artículo 26, párrafo segundo, de la Ley del Banco de México, éste “[...] regulará las comisiones y tasas de interés, activas y pasivas, así como cualquier otro concepto de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con clientes [...]”.

⁴ Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones, **DOF**, fracción I, de los Considerandos, 26 de julio de 2010.

⁵ Decreto por el que se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, **DOF**, artículos 4 y 19, párrafo primero, del 26 de enero de 2004.

⁶ Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, y de la Ley del Banco de México, **DOF**, 25 de mayo de 2010.

⁷ Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones, **DOF**, fracción II, de los Considerandos, 26 de julio de 2010.

En ese mismo año, el Banco de México emitió la “Circular 20/2010 Disposiciones de Carácter General que Establecen Prohibiciones y Límites al Cobro de Comisiones” y la “Circular 36/2010 Disposiciones de carácter general en materia de registro de comisiones”, en las que se establecieron limitaciones al cobro de comisiones que se alejaban de las sanas prácticas financieras, y los criterios para administrar el Registro de Comisiones, respectivamente.

Al 1 de diciembre de 2022, se tenían registradas 16,037 comisiones vigentes asociadas a cuentas de captación, tarjetas de crédito y otros créditos, así como servicios al público.⁸ Asimismo, con base en la “Encuesta Nacional de Inclusión Financiera de 2021”, existieron 56.7 millones de personas que tuvieron, al menos, un producto financiero formal.

Con base en lo anterior, en el Programa Anual de Trabajo 2022-2023 del Banco de México, se estableció que un sistema financiero sano ubica al usuario de servicios financieros en el centro de sus actividades, dotándolo de información suficiente para que las entidades financieras les provean de productos y servicios de calidad, en condiciones seguras y con costos más accesibles.

Además, el Banco de México señaló que el sistema financiero puede presentar fallas de mercado, que se originan, entre otros motivos, en la forma en que las personas usuarias toman sus decisiones; en los medios con los que cuentan para llevarlas a cabo; en la limitada movilidad de las personas usuarias, o en la oferta existente, ya sea por la estructura de costos que enfrentan las instituciones financieras, las redes que deben desarrollar o el acceso a la información para poder ofrecer productos y servicios competitivos.⁹

Con el objetivo de contribuir a propiciar un sistema financiero sano, en materia de comisiones bancarias, el 5 de octubre de 2022, el Banco de México publicó el Catálogo de Categorías de Comisiones, para homologar y simplificar las denominaciones de comisiones que las entidades financieras tienen permitido cobrar a sus clientes y, mediante la Circular 20/2023, estableció su adopción obligatoria.¹⁰

Asimismo, en 2023, la entidad fiscalizada ejerció recursos por 13,800.0 millones de pesos, de los cuales 4,834.0 millones de pesos (35.0%) se vincularon con el cumplimiento de funciones no relacionadas con proveer de billetes y monedas a la economía, entre las que se encontró la regulación de las comisiones bancarias.

⁸ Programa Anual de Trabajo 2022-2023 del Banco de México [en línea]. Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/programa-de-trabajo-institucional/%7B1D21F900-4A25-4EED-D141-076DD1CA2A4F%7D.pdf>

⁹ Banco de México, Informe Anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Julio 2022 a Junio 2023, México, 2024, pp. 6 y 7.

¹⁰ Con base en el párrafo primero de la “Circular 20/2023 dirigida a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, instituciones de fondos de pago electrónico e instituciones de financiamiento colectivo, relativa a las modificaciones a la Circular 36/2010”, el Banco de México “[...] ha considerado conveniente [...] establecer el procedimiento de adopción obligatoria del catálogo de categorías de comisiones publicado en la página de Internet del Banco de México, a fin de que los usuarios de servicios financieros cuenten con información uniforme, integral y oportuna respecto a las comisiones que las entidades financieras cobran por los créditos y servicios de pago que ofrecen [...]”, DOF, 22 de diciembre de 2023.

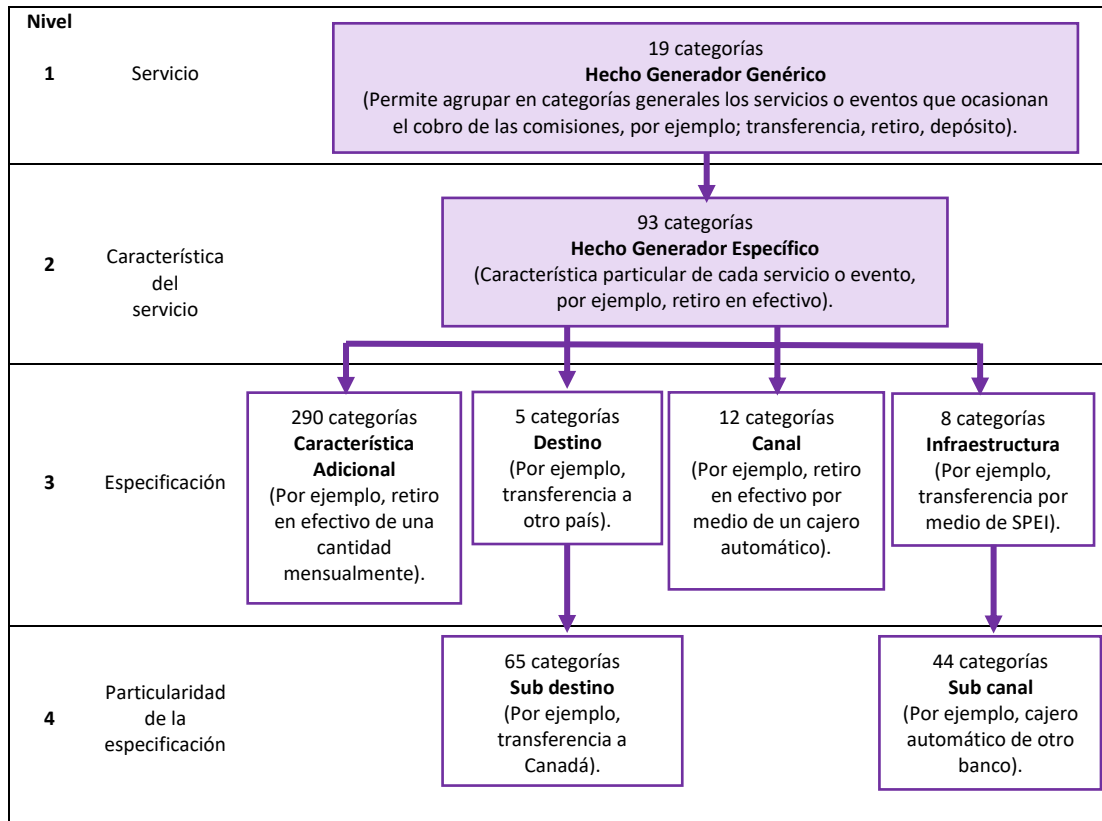
Resultados

1. Emisión de disposiciones para regular las comisiones bancarias

En 2023, el Banco de México emitió la “Circular 20/2023 dirigida a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, instituciones de fondos de pago electrónico e instituciones de financiamiento colectivo, relativa a las modificaciones a la Circular 36/2010”, con el fin de establecer la adopción obligatoria del Catálogo de Categorías de Comisiones por las entidades financieras, que busquen registrar las comisiones por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, y acreditó el cumplimiento de las etapas principales del proceso de emisión de disposiciones, referentes a: 1) la elaboración de la nota conceptual, 2) la elaboración del proyecto de disposición, 3) la ejecución de la consulta pública, y 4) la emisión de la disposición, establecidas en su normativa vigente.

En relación con el Catálogo de Categorías de Comisiones, el 3 de febrero de 2023, el Banco de México publicó en su página de internet la versión 1.1, la cual entró en vigor un mes después. Dicho catálogo es parte de una taxonomía jerárquica compuesta de 4 niveles con sus respectivas categorías, que permiten describir en su totalidad las características de los servicios por los que las entidades financieras cobran comisiones, como se muestra a continuación:

TAXONOMÍA DE CATEGORÍAS DE COMISIONES



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco de México.

La taxonomía es una clasificación de conceptos que sigue una jerarquía de lo general a lo particular; mientras el Hecho Generador Genérico (HGG), que corresponde al primer nivel, permite agrupar en categorías generales los servicios o eventos que ocasionan el cobro de las comisiones, el Hecho Generador Específico (HGE), del siguiente nivel, identifica la característica particular de cada servicio o evento. Con base en lo anterior, los dos primeros niveles de la clasificación fijan valores estables para el catálogo de comisiones, a fin de que éste no requiera de cambios frecuentes.

Cuando se necesitan más detalles para categorizar una comisión, se utilizan los niveles subsecuentes de la taxonomía, los cuales establecen las especificaciones propias de un servicio.

El Banco de México estableció 24 meses como plazo para su adopción obligatoria, contados a partir de la entrada en vigor de la Circular 20/2023 del 15 de enero de 2024, por lo cual señaló en su artículo segundo transitorio que, a más tardar el 15 de enero de 2026, las

entidades financieras deberán contar con el registro de las comisiones conforme a las categorías referidas en el catálogo.

2. Registro de comisiones bancarias

El Banco de México es la institución encargada de administrar el Registro de Comisiones (RECO), el cual funge como una herramienta que contiene el listado de comisiones autorizadas que las entidades financieras,¹¹ en general, y las instituciones de la banca múltiple, en particular, pueden cobrar a sus clientes.

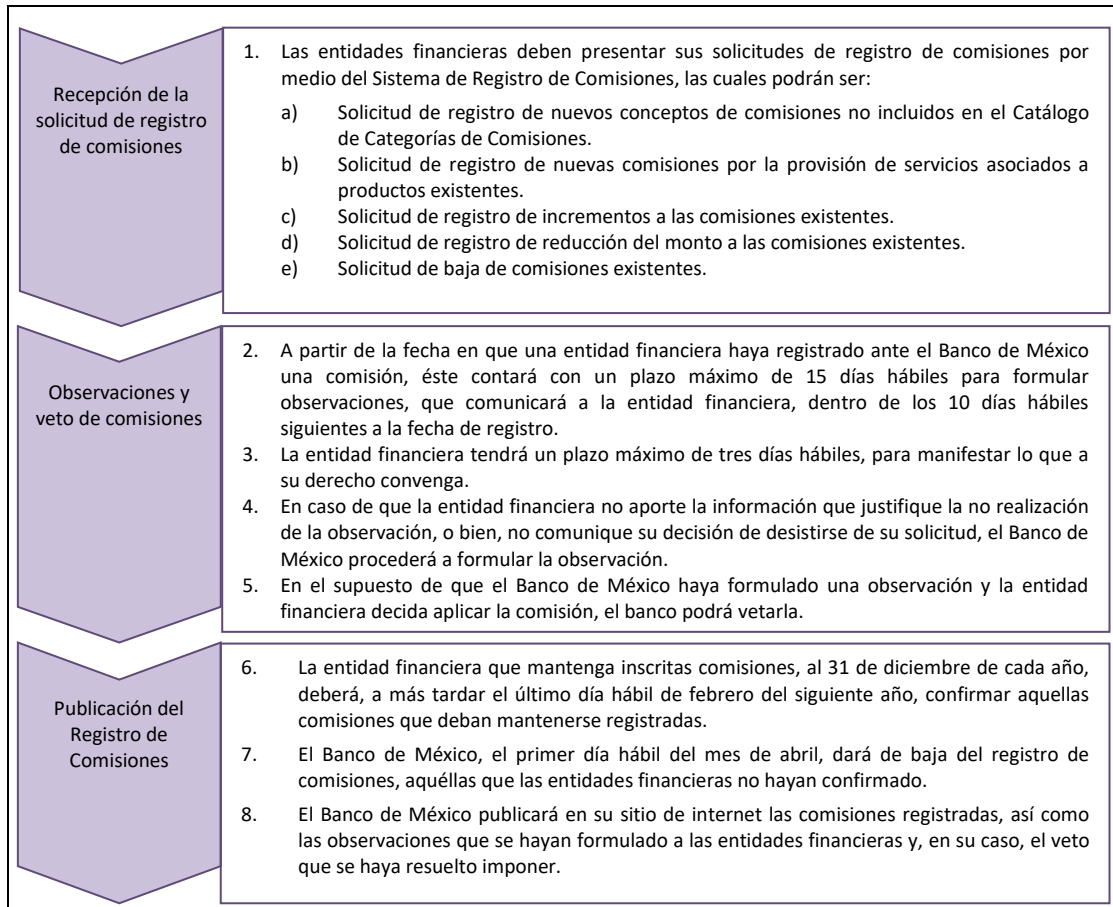
Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 4 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la entidad fiscalizada es la responsable de regular las comisiones que las entidades financieras no pueden cobrar o las características que deben cumplir en beneficio de las personas usuarias. Entre algunas de las prohibiciones se encontraron las comisiones en productos básicos; retiros de efectivo y consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales y en cajeros automáticos operados por las propias instituciones de crédito, cuando la transacción la realicen sus clientes; por recibir y abonar recursos en las cuentas de depósito de sus clientes, mediante las ventanillas de sus sucursales y de los cajeros automáticos de las propias instituciones de crédito; por la recepción del pago de créditos otorgados por otras entidades financieras; por cargo por manejo de cuenta y no mantener un saldo promedio mínimo, de manera simultánea y dentro de un mismo periodo comprendido en el estado de cuenta, y por el servicio de portabilidad de nómina, entre otros.¹²

Con el objetivo de dar cumplimiento a la regulación, en 2023, el Banco de México contó con el proceso de integración del RECO, establecido en la “Circular 36/2010 Disposiciones de Carácter General en materia de Registro de Comisiones”, la cual establece las principales etapas que se muestran en el esquema siguiente:

¹¹ Con base en la Circular 36/2010 Disposiciones de carácter general en materia de registro de comisiones, en el apartado de Definiciones, se entiende como entidades financieras a “las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, instituciones de fondos de pago electrónico, e instituciones de financiamiento colectivo”.

¹² La Circular 22/2010 “Disposiciones de Carácter General que establecen prohibiciones y límites al cobro de Comisiones”, establece las prohibiciones y características que deben cumplir las entidades financieras en beneficio de las personas usuarias.

PROCESO DEL REGISTRO DE COMISIONES ANTE EL BANCO DE MÉXICO, 2023



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco de México.

Asimismo, el Banco de México acreditó que contó con el Sistema de Acopio de Información Financiera “SAIFWeb”, el cual es el sistema de información con el que las entidades financieras pueden presentar las solicitudes de comisiones, consultar los requerimientos de información por parte del Banco de México, así como contestar los avisos en relación con tales solicitudes. También contó con el Manual de Usuario del Sistema de Registro de Comisiones, vigente en 2023.

Con base en lo anterior, el Banco de México acreditó la recepción de 425 solicitudes de cambio de comisiones de las instituciones de la banca múltiple, en 2023, de las cuales 293 (68.9%) correspondieron a altas de nuevas comisiones o incrementos de comisiones en productos existentes; 7 (1.7%), a decrementos de comisiones, y 125 (29.4%), a bajas de comisiones, como se describe a continuación:

- De las 293 (68.9%) solicitudes de altas de nuevas comisiones o incrementos de comisiones en productos existentes, 172 fueron aceptadas, 11 canceladas por la institución de la banca múltiple antes de ser aceptadas a revisión, y 110 rechazadas,

debido a que no cumplieron con los “Criterios de revisión de las solicitudes de registro de comisiones”, establecidos por el Banco de México; la solicitud no indicó el hecho o evento que genera la comisión o la manera en la que ésta se cobraría, o contuvo errores o inconsistencias en alguno de sus parámetros, como la base o periodicidad de cobro, la moneda, el canal, subcanal e infraestructura para proporcionar el servicio, el destino o subdestino, o la característica adicional del servicio. Respecto de las 172 solicitudes aceptadas, 170 fueron concluidas y revisadas por el Banco de México para ser publicadas en el RECO, mientras que las 2 restantes fueron canceladas por desistimiento de las instituciones de la banca múltiple.

- De las 125 (29.4%) solicitudes de bajas de comisiones, 125 fueron aceptadas, 123 fueron revisadas y concluidas por el Banco de México, y 2 fueron canceladas por desistimiento de las instituciones de la banca múltiple.
- De las 7 (1.7%) solicitudes de decrementos de comisiones, 7 fueron aceptadas, revisadas y concluidas por el Banco de México.

Además, la entidad fiscalizada reportó que, en ese año, las instituciones de la banca múltiple no registraron solicitudes de nuevos conceptos de comisiones no incluidos en el Catálogo de Categorías de Comisiones.

También se comprobó que el Banco de México cumplió con los plazos y temporalidades establecidos en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y en la Circular 36/2010, ya que acreditó que el sistema “SAIFWeb” contó con mecanismos que impidieron a las instituciones de la banca múltiple realizar el registro de altas o incrementos de nuevas comisiones antes de 30 días naturales de su entrada en vigor y, en el caso de decrementos, antes de 2 días naturales de su entrada en vigor.

Del total de solicitudes recibidas, el Banco de México revisó 172 solicitudes por altas o incrementos dentro de los 10 días hábiles que establece la normativa para comunicar a la entidad financiera respectiva, en términos del numeral 2.4, que la información presentada por ésta es insuficiente o contiene errores. Además, acreditó que, en 2023, no existieron observaciones ni vetos de comisiones por incumplimientos a las disposiciones, por lo que las comisiones con revisión concluida entraron en vigor.

A 2023, con base en el Buró de Entidades Financieras, publicado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el sector de la banca múltiple contó con 50 bancos, de los cuales se identificó que 26 instituciones enviaron solicitudes de registro de comisiones al Banco de México en ese año.

Respecto de la obligación de las instituciones de la banca múltiple para mantener y confirmar las comisiones inscritas en el RECO, el Banco de México señaló que, con base en la transitoria Primera de la “Circular 8/2021 dirigida a las instituciones de crédito, Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, Casas de Bolsa, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, Instituciones de Fondos de Pago Electrónico e

Instituciones de Financiamiento Colectivo, relativa a las modificaciones a la Circular 36/2010 (Registro de Comisiones)”, dicha obligación entró en vigor a los 150 días naturales contados a partir del 5 de octubre de 2022, fecha en la que el Banco de México dio a conocer en su página de internet el Catálogo de Categorías de Comisiones, por lo que “las entidades financieras [...] no se encontraban obligadas a presentar dicha notificación, toda vez que, al último día hábil de febrero de 2023, el referido numeral 2.1.5 no estaba en vigor”, dando como resultado que la entidad fiscalizada realizara dicha actualización en abril de 2024, una vez que entró en vigor.

Asimismo, en relación con la publicación de comisiones, se verificó que, en 2023, el Banco de México contó con el Registro de Comisiones, disponible en la página de internet, y acreditó que las comisiones quedaron registradas una vez que se realizó la revisión de las solicitudes de altas, incrementos, bajas y decrementos, y se cumplió con la fecha de entrada en vigor.

Con base en lo anterior, el Banco de México acreditó el RECO, el cual, al 31 de diciembre de 2023, contó con 17,531 comisiones de entidades financieras, de las cuales 15,611 correspondieron a 38 instituciones de la banca múltiple. Del total de instituciones de la banca múltiple, 5 agruparon el 45.5% (7,100) del total de las comisiones vigentes en 2023, mientras que 33 mantuvieron el 54.5% (8,511). Además, 15 instituciones de la banca múltiple, autorizadas para operar en 2023, no contaron con comisiones en el RECO, debido a que la entidad fiscalizada señaló que pueden existir instituciones de banca múltiple que no ofrecen o cobran comisiones por los créditos ¹³ o servicios de pago ¹⁴ que ofrecen a sus clientes; además, es responsabilidad exclusiva de las entidades financieras dar cumplimiento al marco normativo que les resulta aplicable y, en todo caso, dichas entidades deberán responder por los incumplimientos en los que llegasen a incurrir, una vez efectuados los procedimientos de supervisión que el Banco de México lleve a cabo para dar observancia a la regulación.

Asimismo, se identificó que el RECO, vigente en 2023, contó con 455 comisiones de 3 instituciones de la banca múltiple que ya no se encontraron registradas en el Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF, ni en el Padrón de Entidades Supervisadas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), debido a que no contaron con la licencia para operar como instituciones de la banca comercial o fueron fusionadas. Asimismo, se verificó que el RECO agrupó 3,334 modificaciones, cifra que no se correspondió con las solicitudes de cambios de comisiones atendidas en ese año.

¹³ Los créditos se definen en la Circular 36/2010 como los créditos, préstamos o demás financiamientos otorgados a los clientes de las entidades financieras, como parte de los servicios respectivos que estas ofrezcan al público en general, incluidos aquellos créditos, préstamos y financiamientos otorgados por medio de instituciones de financiamiento colectivo, así como aquéllos previamente otorgados por un tercero que las entidades financieras adquieran como parte de sus actividades, por un monto de principal contratado, para cada uno de éstos, inferior al equivalente en moneda nacional a 900,000 Unidades de Inversión (UDI), así como a los créditos garantizados a la vivienda por cualquier monto, en todos los casos documentados mediante contratos de adhesión.

¹⁴ Los servicios de pago se definen en la Circular 36/2010 como los actos relacionados con la utilización de medios de disposición y de efectivo, que las entidades financieras respectivas permitan a sus clientes realizar como parte de las operaciones que éstos hayan celebrado con aquéllas.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el Banco de México señaló que la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros no prevé algún supuesto para dar de baja las Comisiones que las entidades financieras tengan registradas ante el Banco de México sin que medie una solicitud de parte de ellas. Por lo anterior, las instituciones de banca múltiple a las que se les revoque la autorización para operar con tal carácter no informan al Banco de México respecto de la situación de los créditos y servicios de pago vigentes al momento de la revocación y no se encuentran obligadas a ello.

Asimismo, la entidad fiscalizada indicó que, mediante la “Circular 8/2021 dirigida a las Instituciones de Crédito, Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, Casas de Bolsa, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, Instituciones de Fondos de Pago Electrónico e Instituciones de Financiamiento Colectivo, relativa a las modificaciones a la Circular 36/2010 (Registro de Comisiones)”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021, estableció un mecanismo de depuración anual del RECO de aquellas comisiones que no sean confirmadas por las entidades financieras, el cual fue aplicado en 2024.

Con base en lo anterior, el 1 de abril de 2024, el Banco de México dio de baja del RECO las comisiones que no fueron confirmadas por las entidades financieras, que incluyó las comisiones de las instituciones de banca múltiple a las que les fueron revocadas las autorizaciones para operar como tales, por lo que se determinó que la observación queda solventada, en lo relativo a perfeccionar los mecanismos de registro y control para contar con información precisa en el RECO, relacionada con el número de instituciones de la banca múltiple dadas de alta en el Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF y el Padrón de Entidades Supervisadas de la CNBV, debido a que la entidad fiscalizada acreditó la base de datos con el RECO vigente al 1 de abril de 2024, en la cual ya no se encontraron registradas las 455 comisiones de las 3 instituciones de la banca múltiple que, a 2023, dejaron de contar con la licencia para operar como instituciones de la banca comercial o fueron fusionadas.

Además, respecto de los movimientos de comisiones bancarias identificados en el RECO y su correspondencia con las solicitudes de cambios de comisiones, el Banco de México acreditó que, en 2023, el RECO agrupó 2,044 movimientos, realizados por 23 instituciones de la banca múltiple, de los cuales 534 fueron altas de comisiones, 251 incrementos, 36 decrementos y 1,223 bajas, y se correspondieron con las 300 solicitudes de cambios de comisiones que el Banco de México reportó haber atendido y concluido en ese año, por lo que se determinó que la observación queda solventada, en lo relativo a perfeccionar los mecanismos de registro y control para contar con información suficiente, relevante y de calidad en el RECO, relacionada con las altas, incrementos, decrementos y bajas de comisiones.

3. Supervisión y sanciones sobre comisiones bancarias

En 2023, el Banco de México supervisó a las entidades financieras mediante visitas de inspección (supervisión in-situ) y vigilancia (supervisión extra-situ). En lo referente a las

instituciones de la banca múltiple, la primera tuvo como objeto verificar temas vinculados con el régimen de inversión, posición de riesgo cambiario, operaciones con valores, compraventa de divisas, derivados, comisiones bancarias, entre otros, e incluyó, en algunos casos, la comprobación del cumplimiento de la “Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones”, así como de la “Circular 36/2010 Disposiciones de carácter general en materia de registro de comisiones”; y la segunda se enfocó en el análisis automatizado de reportes regulatorios que las instituciones de la banca múltiple proporcionaron al Banco de México, vinculados con temas de captación de recursos a plazo interbancario, intercambios de flujos y rendimientos, préstamos de títulos de deuda, créditos revolventes, manejos de liquidez, financiamiento estable, tasas pasivas de apertura, entre otras, y pudo incluir lo relativo al registro de comisiones.¹⁵

Se comprobó que, en 2023, la entidad fiscalizada contó con una metodología de supervisión, la cual consistió en priorizar a las entidades financieras con mayor relevancia en el sector, mediante un índice de supervisión, que permitió determinar las visitas a realizar.

El Banco de México comprobó la elaboración y aprobación de su Programa Anual de Visitas de Inspección Ordinarias 2023 y, mediante los oficios de comunicación con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, acreditó las fechas programadas y el listado de instituciones a visitar en coordinación con ésta.

De acuerdo con el programa de visitas de inspección in-situ de las entidades financieras, en 2023, la entidad fiscalizada previó la realización de 75 inspecciones ordinarias y especiales,¹⁶ de las cuales 44 se asociaron a instituciones de la banca múltiple y, de éstas, 29 se encontraron relacionadas con productos financieros que cobraron comisiones bancarias, por el alcance de sus actividades. Con base en lo anterior, el Banco de México documentó la realización de las visitas de inspección, y acreditó que los 29 expedientes contaron con orden de visita de inspección, acta de inicio, acta de cierre, escrito de notificación del dictamen de la visita, dictamen y respuesta al dictamen, y se identificó que 21 contaron con actas parciales, debido a que la duración de las visitas de inspección fue mayor a un día.

Con los 29 dictámenes emitidos por el Banco de México, se comprobó que 14 instituciones de la banca múltiple contaron con 20 observaciones por el incumplimiento a las disposiciones, de las cuales 9 instituciones (64.3%) presentaron 1 observación en sus dictámenes; 4 (28.6%) presentaron 2, y 1 (7.1%) contó con 3 observaciones. De las 20 observaciones emitidas, 19 se clasificaron como área de oportunidad, y se refirieron principalmente a implementar controles para no hacer públicas las comisiones que no han

¹⁵ El Banco de México permite consultar la información relacionada con los requerimientos que realiza a las entidades financieras en el “Inventario Actual de Requerimientos de Información Periódica, de Banco de México a la Banca Múltiple” [en línea], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/waFormulariosDGASF/wwwNoLeftNavInvBM.jsp>

¹⁶ En el artículo 24 de las Reglas de Supervisión, Programas de Autocorrección y del Procedimiento Sancionador se señala que “Las visitas de Inspección que el Banco lleve a cabo podrán ser ordinarias [y] especiales [...]”; asimismo, se precisa que “Las visitas ordinarias serán aquéllas que se efectúen de conformidad con el programa anual [...]” y “Las visitas especiales serán aquéllas que el Banco practique en cualquier momento, sin estar incluidas en el programa anual”.

sido autorizadas; documentar la ratificación, modificación o baja de las comisiones; realizar ajustes a los estados de cuenta para que tengan congruencia con el nombre de las comisiones, y documentar los procedimientos para la confirmación anual de las comisiones y los responsables, mientras que 1 observación se relacionó con el incumplimiento de la “Circular 36/2010 Disposiciones de Carácter General en Materia de Registro de Comisiones”, en específico, al cobro de una comisión no registrada en el RECO.

Referente a la vigilancia (supervisión extra-situ), el Banco de México acreditó su programación anual, que incluyó el programa de requerimientos de información de seis entidades financieras, de las cuales dos se relacionaron con instituciones de la banca múltiple. Al respecto, la entidad fiscalizada verificó los diagnósticos del área, los requerimientos de información y la respuesta a éstos, y determinó que no existieron incumplimientos a las disposiciones relacionadas con el tema de comisiones bancarias.

También, en 2023, el Banco de México notificó cuatro oficios de imputación de incumplimientos a instituciones de la banca múltiple, previo a la imposición de las sanciones relacionadas con el tema de comisiones bancarias, y se constató que incluyeron los hechos que se les imputaron y las disposiciones que se consideraron probablemente infringidas.

Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó que, en 2023, impuso dos sanciones por incumplimientos a las disposiciones en materia de comisiones bancarias a una sociedad financiera de objeto múltiple, por lo que, en ese año, no se aplicaron sanciones a instituciones de la banca múltiple.

Aunado a lo anterior, con la revisión del Portal para Obligaciones de Transparencia del Banco de México, se verificó que, en 2023, el Banco de México publicó las sanciones en materia de comisiones bancarias de instituciones de la banca múltiple que quedaron firmes ese año, de las cuales dos fueron amonestaciones y una correspondió a una multa, impuestas en 2020 y 2021, respectivamente. En relación con las dos amonestaciones, la entidad fiscalizada indicó que quedaron concluidas en 2023 y, en el caso de la multa, fue cobrada en ese año, y se relacionó con el incumplimiento de la “Circular 36/2010 Disposiciones de Carácter General en Materia de Registro de Comisiones”.

4. Publicación de información sobre las comisiones bancarias

En 2023, el Banco de México realizó seis actividades referentes a la publicación de información y de indicadores sobre el comportamiento de las comisiones de las instituciones de la banca múltiple, mediante seis instrumentos en su página de internet, los cuales se describen a continuación.

1. Registro de comisiones relativas a créditos y servicios de pago

El Banco de México publicó en su página de internet las comisiones que las instituciones de crédito pretendieron cobrar por los servicios de pago y créditos que ofrecieron al público,

así como sus respectivas modificaciones, la cual contó con información de las instituciones de la banca múltiple.

Se identificó que la información podía ser consultada por instrumento (operaciones activas, pasivas o de servicios) o por institución, y que mostró el monto de las comisiones vigentes en créditos al consumo (revolventes y no revolventes), hipotecarios y empresariales, depósitos a la vista (con o sin chequera), y servicios en ventanilla no asociados a un producto, para que las personas usuarias pudieran consultar dicha información.

El Registro de Comisiones se encontró publicado de manera permanente en internet,¹⁷ lo que permitió a los usuarios comparar las distintas comisiones que las instituciones de la banca múltiple cobran por sus servicios y, con ello, elegir el que más se ajustó a sus necesidades.

2. Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

El 20 de diciembre de 2023, el Banco de México publicó el citado informe anual, de julio de 2022 a junio de 2023, cuya finalidad fue reportar información actualizada del desempeño de los servicios financieros. En ese documento se incluyó información referente al tema de comisiones bancarias, como se muestra a continuación:

- El Catálogo de Categorías de Comisiones y la simplificación de su registro.
- La información numérica de las solicitudes del RECO.
- Las comisiones bancarias por producto, así como el seguimiento de las comisiones implícitas de operaciones pasivas.
- Información de las comisiones por retiros con tarjetas en cajeros de bancos distintos al de la entidad que lleva la cuenta del cliente. De acuerdo con el informe, “las comisiones máximas han mostrado una disminución de 31.1%, de 2016 a junio de 2023”.
- Comisiones por transferencias por el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). De acuerdo con el informe, en términos reales, tanto las comisiones para personas físicas como las comisiones para personas morales, han mostrado una reducción de 4.97 pesos por operación a 3.56 pesos, de diciembre de 2016 a octubre de 2023, y de 9.21 a 5.79 pesos para personas morales, en el mismo periodo, medido en pesos constantes de 2022.

¹⁷ **Registro de Comisiones del Banco de México** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/comisiones/>

3. Comparador de Servicios Financieros

De acuerdo con el Banco de México, “el comparador de servicios financieros tiene como objetivo dar a conocer a los consumidores la información que necesitan antes de elegir un crédito, ayudarlos a comparar las opciones que ofrecen los proveedores de crédito y asistirlos para elegir la opción que mejor se adapte a su perfil y necesidad. El comparador ayuda a elegir tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos personales, créditos de nómina y créditos automotrices”.

En la revisión del sitio de internet “Comparador de Servicios Financieros”,¹⁸ se identificó que, en 2023, la entidad fiscalizada publicó información sobre el Costo Anual Total (CAT), que resume en un número, no sólo la tasa de interés de un crédito, sino también las comisiones y seguros, para comparar diferentes opciones de crédito y elegir el más bajo.

Esta herramienta comenzó a operar en enero de 2019 y, hasta septiembre de 2023, el Banco de México reportó un acumulado 799,478 consultas.

4. Información Comparativa de Costos de Tarjetas de Crédito

Con la revisión del sitio de internet “Información Comparativa de Costos de Tarjetas de Crédito”,¹⁹ se comprobó que, en 2023, el Banco de México publicó información que permitió comparar las comisiones de las tarjetas de crédito.

De conformidad con lo señalado por el Banco de México, en el “Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Julio 2022 - Junio 2023”, “para evitar posibles intentos de introducir productos que no se ofrecen de manera masiva, los cuadros sólo incluyen productos que tienen una participación de mercado significativa. Buscando que las comparaciones resulten de mayor utilidad para las personas usuarias, los cuadros incluyen solamente tarjetas de crédito similares a las que dichas personas tienen contratadas”. Asimismo, el Banco de México reportó que, a junio de 2023, se habían realizado 280,183 consultas a este sitio.

5. Reporte de Indicadores Básicos de Productos de Crédito

En 2023, el Banco de México publicó el “Reporte de Indicadores Básicos de Productos de Crédito. (Tarjeta de Crédito)”,²⁰ que dio seguimiento a los términos de las tarjetas de crédito que las instituciones de banca múltiple ofrecieron a los usuarios, con el objeto de

¹⁸ **Comparador de Servicios Financieros** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://comparador.banxico.org.mx/ComparadorCredito/>

¹⁹ **Información Comparativa de Costos de Tarjetas de Crédito** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/tarjetascat/>

²⁰ **Reporte de Indicadores Básicos de tarjetas de crédito** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/rib-tarjetas-de-credito/rib-tarjetas-credito--tasas-i.html>

brindar mejor información, propiciar la toma de decisiones y fomentar la competencia en el mercado, e incluyó indicadores de las tarjetas de crédito que otorgaron los bancos comerciales y sus comisiones bancarias.

También, se identificó que, en 2023, la publicación de la información de este reporte se realizó en 2 ocasiones, ya que, el 4 de junio de 2024, se publicaron los indicadores básicos de tarjetas de crédito con datos a junio de 2023 y, el 13 de agosto de 2024, los datos a diciembre de 2023; asimismo, el Banco de México contó con el Portal de Transparencia y Competencia del Sistema Financiero, que incluyó un análisis dinámico de indicadores de crédito para las tarjetas de crédito.²¹

6. Sistema de información Económica (SIE): tasa de interés de crédito al consumo revolventes

El Banco de México amplió la serie estadística histórica disponible del Costo Anual Total (CAT) para las tarjetas de crédito y, con base en ello, se comprobó que, en 2023, publicó en el SIE²² los datos bimestrales del CAT, de junio de 2016 a agosto de 2023, que incluyó lo referente a 290 productos ofrecidos por 24 instituciones de crédito y sociedades de objeto múltiple reguladas.

5. Contribución a la competencia, transparencia y protección de los intereses de los usuarios

El Banco de México señaló que para contribuir al sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos, centra sus acciones en mejorar las condiciones en que se prestan los servicios financieros a las personas usuarias finales, que incluyen a personas físicas y morales, quienes obtienen acceso a dichos servicios mediante diversos canales (banca por internet o sucursales) y medios de disposición (cheques o tarjetas de crédito) que las entidades financieras ponen a su alcance. Los servicios financieros que regula el Banco Central se pueden clasificar en crédito (tarjetas de crédito o créditos personales), depósito (cuentas a la vista o de ahorro) y pago (pagos con tarjeta o transferencias vía SPEI).

Para ello, en 2023, el Banco de México definió tres líneas estratégicas y un tema transversal, en el “Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Junio 2023 – Junio 2024”, que le sirvieron como guía para mejorar las condiciones en que se prestan los servicios financieros a las personas usuarias, e identificó seis acciones que contribuyeron a tales fines, en materia de comisiones bancarias.

²¹ **Portal de Transparencia y Competencia del Sistema Financiero del Banco de México** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/PortalTranspCompSistFin/>

²² **Sistema de información Económica: Tasa de interés de crédito al consumo revolventes** [en línea]. Página de internet del Banco de México [consulta: 7 de enero de 2025], disponible en: <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=18&accion=consultarCuadro&idCuadro=CF870&locale=es>

De las 6 actividades reportadas, en 2023, 1 se vinculó con la línea estratégica “Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a las personas usuarias”, mediante la Publicación del Registro de Comisiones, el cual contó con un total de 15,611 comisiones bancarias de 38 instituciones de la banca múltiple; 2, con la línea de “Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios”, para regular las comisiones relacionadas con dispersión de nómina, comisiones que limiten la movilidad en operaciones activas, así como comisiones que fomenten la competencia en las operaciones pasivas; 2, con la línea estratégica “Proteger los intereses de las personas usuarias”, con las cuales se fomentó la regulación de comisiones para proteger a las personas usuarias de crédito, de cuentas básicas, de las operaciones pasivas, de cuentas para el pago de subsidios y de cajeros automáticos, y monitoreó los niveles de comisiones para dar seguimiento al comportamiento de las comisiones cobradas, y 1 se vinculó con un tema transversal, relacionada con la supervisión y sanciones de las instituciones de la banca múltiple en materia de comisiones bancarias, con lo cual se comprobó que el Banco de México contribuyó en el sano desarrollo del sistema financiero, mediante la transparencia, la competencia en la prestación de servicios, y la protección de los intereses del público usuario.

En relación con la satisfacción de los usuarios de productos y servicios financieros, el Banco de México contó con el documento “Indicadores de Satisfacción de las Personas Usuarias de Productos y Servicios Financieros 2023”, los cuales son construidos a partir de la información de la Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias de Servicios Financieros. Los resultados de 2023, se muestran a continuación:

1. El porcentaje de personas usuarias satisfechas fue del 72.3%, con un incremento de 7.6 puntos porcentuales respecto a 2022.
2. El porcentaje de personas usuarias promotoras fue del 67.7%, esto es, 8.0 puntos porcentuales más que en 2022.
3. El porcentaje de personas usuarias con problemas fue del 7.9%, lo que significó 4.3 puntos porcentuales menos que el valor del año anterior.

Con los resultados presentados se comprobó que el Banco de México recabó, procesó y difundió información sobre el impacto que tuvieron las entidades financieras en los servicios que ofrecieron, con lo que contribuyó a la competencia, transparencia y protección de los intereses de los usuarios.

6. Economía de los recursos

En 2023, el Banco de México registró un presupuesto ejercido de 13,800.0 millones de pesos, de los cuales 8,966.0 millones de pesos (65.0%) se destinaron al cumplimiento de funciones relacionadas con el mandato constitucional de proveer de billetes y monedas a la economía, mientras que 4,834.0 millones de pesos (35.0%) se vincularon con el cumplimiento de funciones no relacionadas con proveer de billetes y monedas a la

economía, entre las que se encuentra la regulación de las comisiones bancarias, por lo que se comprobó que el Banco de México aprobó la elaboración, las modificaciones y el ejercicio del gasto corriente e inversión física.

Mediante el ejercicio del presupuesto de 4,834.0 millones de pesos para el cumplimiento de funciones no relacionadas con proveer de billetes y monedas a la economía, el Banco de México cumplió, entre otras, con las atribuciones que se encontraron conferidas en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, relacionadas con regular las comisiones bancarias de las instituciones de la banca múltiple y, a su vez, contribuyó a combatir las fallas de mercado, mediante el establecimiento de disposiciones de carácter general para el registro, prohibiciones y límites al cobro de comisiones, a fin de mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles para los usuarios, la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios, así como la protección de los intereses de las personas usuarias.

Consecuencias Sociales

En 2023, el Banco de México administró y reguló el registro, las prohibiciones y los límites al cobro de comisiones bancarias, mediante la gestión del Registro de Comisiones y la publicación del Catálogo de Categorías de Comisiones, lo que permitió avanzar en la transparencia y en la disposición de información a las personas usuarias, así como promover la movilidad entre productos financieros, a efecto de que los usuarios pudieran cambiarse a productos más baratos, y también fomentó que las entidades financieras actuaran de manera competitiva al ofrecer servicios a precios más bajos.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en 5 no se detectaron irregularidades y uno fue solventado por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 18 de diciembre de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar los resultados del Banco de México en materia del establecimiento de disposiciones de carácter general para el registro, prohibiciones y límites al cobro de comisiones, a fin de contribuir a regular los conceptos de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con sus clientes. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En el “Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Julio 2022 a Junio 2023”, el Banco de México señaló que “el sistema financiero típicamente presenta algunas

distorsiones que se conocen como fallas de mercado, que tienen distinto origen y naturaleza. Existen fallas de mercado que se originan en la forma en que las personas usuarias toman sus decisiones y otras en los medios con los que cuentan para llevarlas a cabo. También hay fallas de mercado que limitan la movilidad de las personas usuarias o aquellas que provienen de la oferta, ya sea por la estructura de costos que enfrentan las instituciones intermediarias financieras, las redes que deben desarrollar o el acceso a la información para poder ofrecer productos y servicios competitivos”.

Para ello, en 2023, el Banco de México tuvo la atribución de regular las comisiones bancarias, mediante el establecimiento de disposiciones de carácter general para el registro, prohibiciones y límites al cobro de comisiones; además, contó con 4,834.0 millones de pesos que se vincularon con el cumplimiento de funciones no relacionadas con proveer de billetes y monedas a la economía, entre las que se encontró la regulación de las comisiones bancarias.

Los resultados mostraron que, en 2023, el Banco de México administró el registro de las comisiones que las instituciones de la banca múltiple cobraron a sus clientes, mediante el Registro de Comisiones (RECO), a fin de mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a las personas usuarias. Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó la recepción de 425 solicitudes de cambio de comisiones realizadas por 26 instituciones de la banca múltiple, de las cuales 293 (68.9%) fueron de altas de nuevas comisiones o incrementos de comisiones, 7 (1.7%) a decrementos de comisiones, y 125 (29.4%) a bajas de comisiones.

Para promover la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios, en 2023, el Banco de México emitió la “Circular 20/2023 dirigida a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, instituciones de fondos de pago electrónico e instituciones de financiamiento colectivo, relativa a las modificaciones a la Circular 36/2010 (adopción obligatoria del catálogo de categorías de comisiones)”, y acreditó el cumplimiento del proceso de elaboración y su publicación. Asimismo, publicó el Catálogo de Categorías de Comisiones en su página de internet, el cual forma parte de una taxonomía jerárquica, que describe en su totalidad las características de los servicios por los que las entidades financieras cobran comisiones. Además, contó con la “Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones”, en la que se establecen las limitaciones regulatorias en el cobro de comisiones, con el objetivo de promover, entre otras, la movilidad entre productos financieros, de modo que los usuarios puedan cambiarse a productos más baratos y que las instituciones actúen de manera competitiva.

El Banco de México, para proteger los intereses de los usuarios, publicó información actualizada de las comisiones bancarias que las instituciones de la banca múltiple pretenden cobrar por los servicios que ofrecen, mediante seis instrumentos en su página de internet.

En materia de supervisión, el Banco de México realizó 75 visitas de inspección a entidades financieras, de las cuales 44 se asociaron a las instituciones de la banca múltiple y, de éstas,

29 se relacionaron con los productos que cobran comisiones. Con las 29 inspecciones, se identificaron 20 observaciones a 14 instituciones de la banca múltiple. En lo referente a las sanciones relacionadas con comisiones bancarias, se identificó el cobro de 1 multa a una institución de la banca múltiple.

En 2023, el Banco de México contribuyó en el sano desarrollo del sistema financiero, ya que avanzó en el cumplimiento de tres líneas estratégicas y un tema transversal, establecidas en el “Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, Junio 2023 – Junio 2024”, las cuales incluyeron la publicación del RECO, que contó con 15,611 comisiones bancarias de 38 instituciones de la banca múltiple; emitió la regulación de las comisiones sobre dispersión de nómina, comisiones que limitan la movilidad en operaciones activas, y comisiones que fomentan la competencia en las operaciones pasivas, así como de comisiones para proteger a las personas usuarias de crédito, de cuentas básicas, de las operaciones pasivas, de cuentas para el pago de subsidios, y de cajeros automáticos. Además, dio seguimiento al comportamiento de las comisiones cobradas, acreditó el Programa Anual de Visitas de Inspección Ordinarias 2023, así como la emisión de 4 oficios de imputación de incumplimientos y el cobro de una sanción impuesta a una institución de la banca múltiple.

En conclusión, en 2023, el Banco de México contribuyó a administrar los conceptos de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con sus clientes mediante la implementación del RECO, lo que permitió avanzar en mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a las personas usuarias; además, mediante la publicación del Catálogo de Categorías de Comisiones, estableció la taxonomía jerárquica para describir las características de los servicios por los que las entidades financieras cobran comisiones, a fin de mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios. Asimismo, el Banco de México publicó información de las comisiones bancarias que las instituciones de la banca múltiple cobraron, mediante seis actividades disponibles en su página de internet, lo que permitió proteger los intereses de las personas usuarias de los servicios financieros.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el Banco de México acreditó la implementación de un mecanismo de depuración anual del RECO de aquellas comisiones que no sean confirmadas por las entidades financieras, a fin de que el registro no mantenga comisiones de entidades financieras a las que les fue revocada la autorización para operar. Asimismo, el Banco de México acreditó sus mecanismos de registro y control para contar con información suficiente, relevante y de calidad en el Registro de Comisiones, relacionada con las altas, incrementos, decrementos y bajas de comisiones, ya que, en 2023, el RECO agrupó 2,044 movimientos, realizados por 23 instituciones de la banca múltiple, de los cuales 534 fueron altas de comisiones, 251 incrementos, 36 decrementos y 1,223 bajas, que se correspondieron con las 300 solicitudes de cambios de comisiones que el Banco de México reportó atender y concluir en ese año.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Ernesto Sánchez Rendón

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por el Banco de México y se determinó que se atienden los hallazgos del resultado número 2, como se precisa en el apartado correspondiente de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2023, el Banco de México implementó los mecanismos para la emisión de disposiciones de carácter general sobre comisiones bancarias.
2. Comprobar que, en 2023, el Banco de México administró el Registro de Comisiones y atendió las solicitudes de cambio de comisiones que las instituciones de la banca múltiple pretendieron cobrar a sus clientes.
3. Comprobar que, en 2023, el Banco de México supervisó e impuso sanciones a las instituciones de banca múltiple en materia de comisiones bancarias.
4. Comprobar que, en 2023, el Banco de México publicó la información sobre comisiones bancarias.

5. Comprobar que, en 2023, el Banco de México contribuyó a la competencia, transparencia y protección de los intereses de los usuarios.
6. Comprobar la economía con la que el Banco de México, mediante sus actividades de regulación de las comisiones bancarias, atendió el cumplimiento de sus objetivos y metas en 2023.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Sistemas de Pagos e Infraestructuras de Mercados y Jurídica; así como las direcciones de Evaluación de Servicios Financieros, de Disposiciones de Banca Central, de Política y Estudios de Sistemas de Pagos e Infraestructuras de Mercados, de Información del Sistema Financiero, de Autorizaciones y Sanciones de Banca Central, de Regulación y Supervisión, y de Contabilidad, Planeación y Presupuesto, del Banco de México.