

Texto de los párrafos del Artículo 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito

Cuando a las instituciones de crédito les sean presentados por sus clientes billetes presuntamente falsos que les hubieran sido entregados en cajeros automáticos o en las ventanillas de alguna de sus sucursales, deberán proceder de la forma siguiente:

- I. Proporcionarán al cliente un formato de reclamación, en el que éste anotará su nombre y domicilio; el lugar, fecha y modo en que le fueron entregadas las piezas, así como las características y número de éstas. Además, a dicho formato deberá anexarse fotocopia de alguna identificación oficial del cliente.
- II. Retendrán las piezas de que se trate, extendiendo al cliente el recibo respectivo y las remitirán al Banco de México para dictamen. Las instituciones deberán proporcionar al Banco de México la información que al efecto requiera.
- III. Verificarán, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios, que la operación se hubiera llevado conforme a lo señalado por el cliente en el formato de reclamación.
- IV. Si la información proporcionada por el cliente y el resultado de la verificación que se realice, permiten presumir que las piezas en cuestión fueron entregadas en cajeros automáticos o ventanilla de alguna de sus sucursales, deberán entregar a éste el importe de las piezas presentadas, siempre que éstas provengan de un máximo de dos diferentes operaciones. En ningún caso se cambiarán más de dos piezas por cada operación, respecto del mismo cliente en un lapso de un año. Tampoco procederá el cambio, cuando hayan transcurrido más de cinco días hábiles bancarios entre la fecha de la operación y la presentación de las piezas ante la institución de que se trate.
- V. Si la institución de crédito considerara que no procede el cambio de las piezas, deberá informar al cliente por escrito las razones que hayan motivado su negativa. En ese caso quedará expedito el derecho del cliente para acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a hacer valer sus derechos.

Las instituciones de crédito que realicen el cambio de piezas conforme a lo dispuesto en el presente artículo, se subrogarán en todos los derechos que de ello deriven.

El Banco de México, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo o en las disposiciones de carácter general que expida en materia de almacenamiento, abastecimiento, canje, entrega y retiro de billetes y monedas metálicas. Si con motivo de dicha verificación el Banco de

México detectara algún incumplimiento, podrá sancionar a la institución de que se trate con multa de hasta cien mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal en la fecha de la infracción. Previo a la imposición de cualquier sanción, deberá respetarse el derecho de audiencia de la institución de crédito involucrada.

Contra las resoluciones por las que el Banco de México imponga alguna multa, procederá el recurso de reconsideración previsto en los artículos 64 y 65 de la Ley del Banco de México, el cual será de agotamiento obligatorio y deberá interponerse dentro de los 15 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de notificación de tales resoluciones. Respecto de lo que se resuelva en ese medio de defensa, se estará a lo previsto en el último párrafo del artículo 65 de la Ley del Banco de México. La ejecución de las resoluciones de multas se hará conforme a los artículos 66 y 67 de la Ley del Banco de México.

Artículo adicionado DOF 15-06-2007