

El presente borrador refleja ciertos aspectos que el Banco de México contempla de manera preliminar para la elaboración de disposiciones de carácter general que, en su caso, podría emitir en ejercicio de sus facultades con el fin de modificar las “Disposiciones aplicables a las operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero”, emitidas mediante la Circular 3/2012, así como las “Reglas de Tarjetas de Crédito”, emitidas mediante la Circular 34/2010, en relación con las operaciones con tarjetas de débito y crédito emitidas por las instituciones de crédito. En tal virtud, el contenido de este borrador en ningún caso constituye una decisión o postura oficial definitiva del Banco de México y, por lo tanto, no se deberá considerar como un documento que produzca efectos vinculatorios, genere derechos u obligaciones o fije aspectos de política pública.

A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO Y LA FINANCIERA NACIONAL DE DESARROLLO AGROPECUARIO, RURAL, FORESTAL Y PESQUERO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MÚLTIPLE REGULADAS QUE MANTENGAN VÍNCULOS PATRIMONIALES CON INSTITUCIONES DE CRÉDITO:

ASUNTO: MODIFICACIONES A LAS CIRCULARES 3/2012 Y 34/2010 (TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO)

Con el objetivo de mejorar el funcionamiento de los sistemas de pagos, en particular en lo que se refiere al uso de tarjetas para pagar en comercios y demás receptores de pagos, el Banco de México ha identificado algunas áreas de mejora regulatoria con el fin de lograr un esquema más eficiente y seguro para el funcionamiento de este mercado. El entorno en el que se desarrolla el mercado de tarjetas se caracteriza por un cambio tecnológico acelerado, lo que puede dejar rezagadas algunas prácticas de mercado e incluso algunos elementos regulatorios. Asimismo, el mercado de tarjetas en el país está expuesto a posibles fraudes que podrían generar pérdidas tanto a los consumidores como a los comercios y otros receptores de pagos. En este contexto, las diferencias en cuanto a la protección de los usuarios de tarjetas de crédito y débito, aunadas a las posibles pérdidas colaterales que enfrentan las instituciones emisoras, han dado lugar a que algunas de estas bloqueen diversas funcionalidades, como la aceptación de tarjetas de débito en algunos giros de comercio y, en particular, en el comercio electrónico. Ante esta situación, el Banco de México ha decidido modificar su regulación en beneficio de los usuarios de estos medios de pago, incentivando la utilización de nuevas tecnologías que permitan mayor eficiencia y seguridad en el sistema, prohibiendo prácticas diferenciadas por tipo de tarjeta que no estén justificadas y estableciendo criterios de protección mínimos y homogéneos a los usuarios de distintos tipos de tarjetas.

En la nueva regulación se abre la posibilidad a los bancos y otros emisores para que utilicen una gama más amplia de elementos de autenticación reforzada, en línea con los avances tecnológicos en la materia y las mejores prácticas internacionales. De este modo, se precisan las obligaciones financieras de las instituciones emisoras asociadas al proceso de validación de las transacciones con los referidos medios de pago, mediante la utilización de al menos dos elementos de autenticación seguros que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías: i) información de conocimiento del usuario (ej. número de identificación personal, NIP, o frase de seguridad), ii) un elemento en poder del usuario (ej. el microcircuito o chip de la tarjeta o un dispositivo móvil asociado a la operación con tarjeta), iii) un elemento físico característico del usuario (ej. reconocimiento de la huella dactilar, reconocimiento de iris o reconocimiento facial). Las características genéricas de los elementos de autenticación también buscan que la regulación sea neutral tecnológicamente, evitando restringir innecesariamente los posibles elementos de autenticación a determinados instrumentos que se utilicen actualmente, pero que pudieran ser superados por nuevos desarrollos tecnológicos en el futuro. Cabe aclarar que la nueva regulación no impide a las instituciones emisoras utilizar otros esquemas de autenticación para la realización de aquellas operaciones que consideren adecuadas y es consistente con la implementación de mecanismos para la iniciación de operaciones de nueva generación, como es el caso de la tecnología de comunicación de campo cercano (NFC, por sus siglas en inglés) así como otras tecnologías de pago sin contacto (*contactless*, como es conocido internacionalmente) y, para estos casos, se establece la responsabilidad que estas instituciones deberán asumir, en casos de cargos no reconocidos, dependiendo del esquema de autenticación que decidan ofrecer o utilizar.

Actualmente, la regulación de tarjetas de crédito contempla la protección al tarjetahabiente ante cargos no reconocidos. No obstante, los usuarios de tarjetas de débito no cuentan con una protección similar. Esta asimetría en la regulación ha generado que las instituciones de crédito bloqueen algunas funcionalidades con tarjetas de débito, por ejemplo para comercio electrónico, lo cual ha perjudicado el sano desarrollo de este mercado y limitado los servicios que los usuarios han podido realizar. Por lo anterior, la nueva regulación contempla la homologación del nivel de protección al tarjetahabiente de crédito y débito, de modo que cuando los usuarios de este último tipo de tarjetas desconozcan algún cargo que no se haya autenticado de forma reforzada, el emisor deberá restituir los recursos a su cliente en dos días hábiles. Además, cuando el cliente reporte su tarjeta como robada o extraviada, el emisor tendrá la obligación de cancelarla y restituir los recursos correspondientes a cargos no autenticados realizados en las 48 horas previas a dicha notificación. Asimismo, se prohíbe que las instituciones bancarias rechacen operaciones con tarjeta sin causa justificada. Por lo anterior, las tarjetas de débito deberán estar desbloqueadas para realizar operaciones de cualquier tipo, a menos de que el usuario solicite su bloqueo o este quede estipulado en el contrato.

Por otro lado, el Banco de México ha decidido adecuar la regulación para responder a la innovación tecnológica al modificar la definición de tarjetas de débito y crédito, con lo cual estas se constituyen a partir del almacenamiento de información sin prejuzgar sobre el dispositivo de almacenamiento. Así, se elimina la restricción presente en la regulación actual, donde se establece que las tarjetas

solo pueden constituirse electrónicamente en teléfonos móviles. Con este ajuste, se permite a los participantes en este mercado el desarrollar y adoptar nuevas tecnologías de pago, independientemente del tipo de dispositivo que se utilice, siempre y cuando sea seguro.

Con lo anterior se busca continuar promoviendo: i) la protección de los intereses de los usuarios; ii) la adopción de medios de pago electrónicos; iii) la competencia en este mercado, y iv) el buen funcionamiento de los sistemas de pagos y el sano desarrollo del sistema financiero.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos sexto y séptimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 24 y 26, de la Ley del Banco de México, 48 de la Ley de Instituciones de Crédito, _____, del Reglamento Interior del Banco de México, que le otorgan la atribución de expedir disposiciones a través de la [Dirección General de Sistemas de Pagos y Servicios Corporativos y de la Dirección General Jurídica], respectivamente, así como Segundo, fracciones I y X, del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, ha resuelto **modificar** los artículos 15, 16, 18, 19 y 20 y **adicionar** los artículos 19 Bis, 19 Bis 2, 19 Bis 3 y 19 Bis 4 a las “Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero”, contenidas en la Circular 3/2012, así como **modificar** las reglas 1, 2.3, 2.6, 3.1, 3.3, 3.4, 3.6, y el 3.8; y **derogar** las reglas 2.7, 2.8, 3.5 y 3.7 las “Reglas de tarjetas de crédito”, contenidas en la Circular 34/2010, para quedar en los términos siguientes:

Circular 3/2012	
Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	
Texto vigente	Texto propuesto
<p>Retiro de recursos</p> <p>Artículo 15.- Las Instituciones deberán permitir a sus clientes retirar recursos de sus cuentas de conformidad con lo siguiente:</p> <p>I. Respecto de las cuentas del nivel 1, exclusivamente a través de tarjetas de débito.</p>	<p>Cargos a las Cuentas</p> <p>Artículo 15.- Las Instituciones que administren <u>Cuentas de Depósito a la vista</u> deberán permitir a sus <u>titulares realizar cargos en aquellas</u>, de conformidad con lo siguiente:</p> <p>I. Respecto de las cuentas del nivel 1, exclusivamente a través de tarjetas de débito <u>que cumplan con las siguientes características:</u></p> <p>a) <u>Aquellas incorporadas en medios físicos que solamente puedan ser utilizadas para realizar retiros y depósitos en cajeros automáticos, y sucursales, así como operaciones de pago en terminales punto de venta presenciales o remotas conectadas a redes de medios de</u></p>

~~Las Instituciones no deberán permitir que los recursos de las cuentas nivel 1 se dispongan mediante teléfonos móviles o cualquier otro dispositivo electrónico distinto a cajeros automáticos y terminales punto de venta.~~

II. En relación con las cuentas de los niveles 2, 3 y 4, a través de los medios que las Instituciones determinen, tales como transferencias electrónicas de fondos, incluyendo la Domiciliación y tarjetas de débito.

III. Únicamente en las cuentas del nivel 4 podrán autorizarse retiros mediante el libramiento de cheques.

Medios de disposición y de pago

~~Artículo 16.- Los medios de disposición y de pago serán los siguientes:~~

- I. Transferencias electrónicas de fondos;
- II. Tarjetas de débito, y
- III. Cheques.

Características de las tarjetas de débito

~~Artículo 18.- Las tarjetas de débito podrán presentarse en las formas que determinen las Instituciones, siempre y cuando en ellas se muestre claramente la denominación de las Instituciones-emisoras o cualquier otra~~

disposición, a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros, o

- b) Aquellas emitidas en medios digitales que solamente puedan ser utilizadas para realizar retiros y depósitos en sucursales, así como operaciones de pago en terminales punto de venta presenciales o remotas señaladas en el inciso a) anterior.

Artículo 16.- Las Instituciones únicamente podrán ofrecer a los titulares de las Cuentas de Depósitos a la vista los medios de disposición y de pago siguientes:

- ...
- ...
- ...

Artículo 18.- La tarjeta de débito que emita la Institución que lleve la Cuenta respectiva consistirá en el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados,

expresión, simbología, emblema o logotipo que las identifique.

Además de lo anterior, las tarjetas de débito asociadas a cuentas de los niveles 2, 3 y 4 podrán establecerse bajo la forma de microcircuitos contenidos en teléfonos móviles, siempre que, al utilizarse la aplicación respectiva, se muestre claramente la denominación de la Institución emisora o cualquier otra expresión, simbología, emblema o logotipo que las identifique.

Las Instituciones deberán incorporar en el anverso de las tarjetas su fecha de vencimiento de manera visible. Tratándose de otras formas de tarjetas de débito que tengan vigencia definida, las Instituciones deberán darla a conocer a sus clientes en algún medio que deje constancia de ello.

permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta.

La Institución, a fin de permitir que el cuentahabiente utilice la tarjeta de débito para realizar las operaciones a que se refiere el artículo 19, deberá poner a disposición de este, a través de los medios que al efecto hayan pactado, al menos, la siguiente información que corresponda a la tarjeta:

- I. Los dígitos de identificación única de la tarjeta de débito;
- II. La fecha de vencimiento;
- III. La marca que identifique la red bajo la cual opera la tarjeta de débito, y
- IV. El código de seguridad de la tarjeta, asignado como dato adicional de seguridad en la realización de operaciones no presenciales con esta.

La Institución que emita tarjetas de débito con circuito integrado o chip deberá observar los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por la empresa constituida conforme a la legislación de los Estados Unidos de América, denominada EMVCo, LLC o, en su caso, aquellos otros que el Banco de México determine como equivalente, en aquellos supuestos en que la operación con tarjeta implique obtener la información de la tarjeta directamente de dicho circuito integrado o chip.

En el evento que alguna Institución pretenda utilizar cualquier estándar distinto al mencionado en el párrafo anterior, deberá presentar previamente su solicitud respectiva a la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad del Banco de México.

Utilización de las tarjetas de débito

Artículo 19.- ~~Las tarjetas de débito podrán utilizarse para disponer de efectivo en las sucursales de la Institución emisora, en cajeros automáticos, a través de comisionistas bancarios, en negocios afiliados; para pagar bienes, servicios, créditos e impuestos, así como para realizar otros pagos que las Instituciones permitan a sus clientes.~~

...

Artículo 19¹.- La Institución que administre una Cuenta de Depósito a la vista deberá permitir a su titular utilizar la tarjeta de débito correspondiente para:

- I. Retirar cantidades en efectivo en las sucursales de la Institución, así como en cajeros automáticos que, en su caso, esta habilite para ello, o a través de comisionistas bancarios contratados al efecto por la propia Institución o en establecimientos de empresas afiliadas a las redes por medio de las cuales se procesen pagos realizados con dichas tarjetas, y
- II. Realizar pagos de cualquier tipo, como pueden ser para adquisiciones de bienes o servicios, amortizaciones de créditos o pagos de impuestos, entre otros.

Las operaciones a que se refieren las fracciones anteriores deberán realizarse a través de: i) una cámara de compensación para operaciones con tarjetas con quien la Institución haya celebrado un contrato al efecto, o ii) la propia infraestructura de la Institución, tratándose de aquellas operaciones en que la Institución emisora de la tarjeta de débito pertenezca al mismo grupo financiero o consorcio de la Institución que preste los servicios en su carácter de adquirente de los pagos realizados con dicha tarjeta.

¹ Cabe resaltar que este artículo también se encuentra en proceso de modificación por virtud del Proyecto de reforma en materia operaciones cambiarias por pagos y retiros en moneda extranjera con tarjetas de débito y crédito, el cual fue objeto de consulta pública durante el período del 21 de marzo al 20 de abril de 2018. Atento a lo anterior, el texto comparado podría sufrir modificaciones en caso de que la referida reforma se adopte antes de la conclusión del proceso de consulta pública de este proyecto.

En los contratos que las Instituciones suscriban con terceros para el procesamiento de pagos con tarjeta deberán permitirles la opción de aceptar como medio de pago de los bienes y servicios que ofrezcan:

I. Solo tarjetas de débito;

II. Solo tarjetas de crédito, o

III. Tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se entenderá por consorcio lo indicado en el artículo 22 Bis, fracción I, de la Ley de Instituciones de Crédito.

Todas las tarjetas de débito deberán entregarse desactivadas y para su activación el cuentahabiente deberá solicitarlo expresamente a través de los mecanismos que la Institución disponga para ello, ya sea en alguna de sus sucursales o a través de un comisionista, mediante la validación de la firma autógrafa del propio cuentahabiente con respecto a alguna identificación de las mencionadas por las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito o mediante los esquemas de autenticación presencial utilizados por la Institución como pueden ser elementos biométricos, mediante el uso de cajeros automáticos, terminales punto de venta, vía telefónica mediante los esquemas de autenticación remota utilizados por la Institución, o bien, a través de banca por internet.

Cargos en la Cuenta por la utilización de tarjetas de débito

Artículo 19 Bis.- La Institución que administre una Cuenta de depósito a la vista deberá efectuar los cargos en esta que correspondan a las instrucciones generadas mediante la utilización de la tarjeta de débito respectiva, conforme a lo siguiente:

- I. Por operaciones en las que, para su realización, requieran al cuentahabiente que utilice, al menos, dos elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el

cuentahabiente, entre los indicados a continuación:

- a) Información que la Institución proporciona al cuentahabiente o permite a este generar, bajo el entendido de que solamente él la conozca, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por la Institución para iniciar la operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal.
- b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el cuentahabiente, incluida la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por la empresa constituida conforme a la legislación de los Estados Unidos de América, denominada EMVCo, LLC o, en su caso, aquellos otros que el Banco de México determine como equivalente, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que la Institución proporcione a su cuentahabiente. Lo anterior, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación o alteración y cumpla con alguna de las características siguientes:
 - i. Sea información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión, o
 - ii. Sea información dinámica generada para la realización de una operación, así como en operaciones subsecuentes sin

modificación alguna, en cuyo caso será considerada, para efectos del presente inciso, como un elemento independiente para autenticar las operaciones como autorizadas por el cuentahabiente únicamente para la primera operación en que se utilice.

- c) Información derivada de características propias del cuentahabiente, tales como aquellas de carácter biométrico, como huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.

- II. Por operaciones en las que, para su realización, la Institución no requiera al cuentahabiente que utilice dos de los elementos de autenticación a que se refiere la fracción anterior.

La Institución deberá establecer procedimientos y mecanismos con el fin de que la información a que se refiere la fracción I, no sea conocida por ninguno de sus funcionarios, empleados o representantes o por algún tercero, con anterioridad a su generación y uso por parte del cuentahabiente.

Las Instituciones tendrán prohibido bloquear el procesamiento de transacciones realizadas con tarjetas de débito, en función de la naturaleza del giro de comercio o por el tipo de medio de acceso involucrado en dicho procesamiento. Como excepción a lo anterior, conforme a los criterios que establezcan las Instituciones, los cuentahabientes podrán instruir a estas, a través de los medios electrónicos, de cómputo o telecomunicación que al efecto hayan pactado que: (i) bloqueen el procesamiento de pagos con su tarjeta de

débito o, en su caso, con aquellas tarjetas de débito adicionales vinculadas a la misma Cuenta de Depósito del cuentahabiente, referidos a determinados giros de comercio o medios de acceso involucrados en dicho procesamiento, y (ii) establezcan límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones con dichas tarjetas de débito o, en su caso, con aquellas tarjetas de débito adicionales vinculadas a la misma Cuenta de Depósito del cuentahabiente, o bien, respecto a su uso exclusivo en operaciones realizadas en territorio nacional. Los bloqueos o límites a que se refiere este párrafo se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del cuentahabiente que indique lo contrario.

En caso de que la Institución emita tarjetas de débito y tarjetas de crédito y realice el bloqueo de las operaciones que se efectúen con cualquier tipo de dichas tarjetas en algún receptor de pagos en particular, derivado del análisis de riesgo que dicha Institución lleve a cabo, esta deberá realizar el bloqueo correspondiente a los dos tipos de tarjetas que haya emitido a favor de todos sus clientes.

Aviso de robo o extravío de tarjetas de débito y reclamación de cargos

19 Bis 1.- La Institución que administre una Cuenta de Depósito a la vista deberá permitir al cuentahabiente presentar: (i) avisos de robo o extravío de la tarjeta de débito correspondiente, o (ii) reclamaciones por cargos a dicha Cuenta que no reconozca como propios.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Institución deberá permitir al cuentahabiente presentarle el aviso que corresponda en alguna de las siguientes formas, a elección de este último:

- I. Personalmente, en cualquiera de las sucursales de la Institución o por comunicación dada por medio de los canales de atención a sus cuentahabientes que la propia Institución haya habilitado para atender asuntos relacionados con las Cuentas de Depósitos correspondientes a las tarjetas de débito, o
- II. A través de los canales electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que, al efecto, la Institución haya convenido con el cuentahabiente.

La Institución en ningún caso podrá requerir al cuentahabiente que realice trámite adicional a la presentación de los avisos a que se refiere el presente artículo.

La Institución que reciba alguno de los avisos anteriormente referidos deberá proporcionar al cuentahabiente, a elección de este último, por escrito o por medios electrónicos o de telecomunicación, al menos, un número de referencia del aviso, así como la fecha y hora en que este se recibió. La Institución deberá entregar al cuentahabiente la información referida en el momento en el que este haya presentado el aviso correspondiente de la manera a que se refiere la fracción I anterior, o bien, dentro de las veinticuatro horas posteriores a que este haya presentado el aviso de alguna de las maneras previstas en la fracción II. Las Instituciones deberán conservar evidencia de la información que haya proporcionado el cuentahabiente en términos del presente artículo.

Las Instituciones deberán informar a los cuentahabientes, en los contratos de Depósito a la vista correspondientes a las Cuentas a las que se encuentren asociadas las respectivas tarjetas de débito, los medios por los cuales podrán presentar los avisos referidos.

Información de responsabilidad sobre los cargos

Artículo 19 Bis 2.- La Institución que emita una tarjeta de débito asociada a una Cuenta de Depósito a la vista deberá informar al cuentahabiente, a través de su página en internet, así como en alguna comunicación que adjunte al estado de cuenta respectivo, el alcance de la responsabilidad de dicho cuentahabiente por los cargos a la Cuenta, registrados antes y después de que este presente cualquiera de los avisos previstos en el primer párrafo del artículo anterior.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, las Instituciones deberán precisar a los cuentahabientes que estos no serán responsables de los cargos a las Cuentas de Depósito a la vista respectivas que se efectúen con motivo de la utilización de la tarjeta de débito a partir de la presentación del aviso referido en el artículo anterior, así como el derecho de las Instituciones de exigir el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por los cuentahabientes.

Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con las tarjetas de débito

Artículo 19 Bis 3.- La Institución que reciba alguno de los avisos a que se refiere el primer párrafo del artículo 19 Bis 1, estará obligada a abonar en la respectiva Cuenta de Depósito, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de dicho aviso, el monto equivalente a aquellos cargos realizados en esa Cuenta que sean objeto del aviso de que se trate, siempre y cuando:

- I. Los referidos cargos correspondan a operaciones realizadas durante las cuarenta y ocho horas previas a la presentación del aviso que realice el cuentahabiente en términos del primer

párrafo, inciso (i), del artículo 19 Bis 1 y, a su vez, dichos cargos no sean reconocidos por el cuentahabiente, o

- II. El cuentahabiente haya presentado un aviso, respecto de cargos a su Cuenta derivados de dichas operaciones, en términos del primer párrafo, inciso (ii), del artículo 19 Bis y que dicho aviso se realice dentro de un plazo de noventa Días posteriores a la fecha en que se realizó el cargo no reconocido.

El abono a que se refiere el presente artículo no resultará aplicable cuando la Institución, dentro del plazo mencionado, compruebe al cuentahabiente que los cargos reclamados corresponden a operaciones con la tarjeta de débito asociada a la Cuenta de Depósito y fueron realizadas en términos de la fracción I del artículo 19 Bis.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, la Institución deberá entregar un dictamen en términos del artículo 19 Bis 4.

El plazo de noventa Días a que se refiere este artículo comenzará a contar a partir de la fecha en que se emita el estado de cuenta que los refleje correspondiente a la Cuenta de Depósito a la vista a la que se encuentre asociada la tarjeta de débito del cuentahabiente.

Para realizar los abonos a que se refiere este artículo, las Instituciones no podrán requerir que el cuentahabiente realice trámite adicional al de la presentación de los avisos señalados.

Para el caso en que el cuentahabiente desconozca cargos realizados mediante una tarjeta de débito vinculada a una cuenta nivel 1, las Instituciones deberán validar la propiedad de la tarjeta de débito, mediante el procedimiento descrito en el artículo 20 de las

presentes Disposiciones. Asimismo, en caso de que no proceda el abono de los recursos, las Instituciones deberán entregar a su cuentahabiente el mismo dictamen al que se refiere el presente artículo.

Reversión de abonos realizados a Cuentas de Depósitos a la vista por operaciones con tarjetas de débito

Artículo 19 Bis 4.- Las Instituciones únicamente podrán revertir los abonos a la Cuenta de Depósito a la vista a la que se encuentre asociada la tarjeta de débito realizados en términos del artículo 19 Bis 3, cuando acrediten al cuentahabiente que los cargos correspondientes al abono derivan de operaciones realizadas en términos de la fracción I, del artículo 19 Bis.

En estos casos las Instituciones podrán cobrar una tasa de interés que en ningún caso podrá ser superior a la tasa de interés aplicable a la tarjeta de crédito clásica más baja del sistema, conforme a la última publicación del Banco de México.

Para efectos del primer párrafo del presente artículo, las Instituciones deberán entregar al cuentahabiente, personalmente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, a través de los medios que al efecto haya convenido con el cuentahabiente, a elección de este último, dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días contado a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso a que se refiere el artículo 19 Bis 1, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de la Institución facultado para ello que contenga, por lo menos, la información siguiente:

- I. Evidencia de los elementos de autenticación utilizados de acuerdo con lo establecido en la fracción I del artículo 19

Bis, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.

- II. Hora en la que se realizó la operación.
- III. Nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación.
- IV. En caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.

Tratándose de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo señalado en el párrafo anterior será de ciento ochenta Días.

Las Instituciones deberán, a solicitud del cuentahabiente, poner a su disposición y entregar, sin costo alguno, durante el plazo de cuarenta y cinco Días siguiente a la entrega del dictamen referido en este artículo, en la sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la unidad especializada que la Institución de que se trate haya establecido para la atención a usuarios, productos y servicios financieros conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, una copia del expediente generado con motivo del aviso a que se refiere el artículo 19 Bis 1, en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con la misma.

Si transcurrido los plazos referidos en el segundo y tercer párrafos de este artículo, las Instituciones no entregan el mencionado dictamen en los términos señalados, el abono

Características adicionales de las cuentas del nivel 1 y de las tarjetas de débito asociadas a ellas

Artículo 20.- Respecto de las tarjetas de débito asociadas a las cuentas del nivel 1, además de lo señalado en los artículos 18 y 19, las Instituciones deberán observar lo siguiente:

I. a II. ...

III. Uso

Las tarjetas de débito referidas en el presente artículo solo podrán utilizarse en territorio nacional, por lo que no podrán usarse para disponer de efectivo ni efectuar pagos en el extranjero, así como tampoco para realizar transferencias electrónicas de fondos.

realizado previamente en términos del artículo anterior quedará firme y no podrá revertirse.

...

...

...

...

Las tarjetas de débito referidas en el presente artículo solo podrán utilizarse en territorio nacional, por lo que no podrán usarse para disponer de efectivo ni efectuar pagos en el extranjero. Dichas tarjetas tampoco podrán utilizarse para realizar transferencias electrónicas de fondos nacionales o internacionales. Sin perjuicio de lo anterior, las referidas tarjetas podrán utilizarse en los términos previstos en el artículo 15 de las presentes Disposiciones.

TRANSITORIO

ÚNICO.- La presente Circular entrará en vigor el (6 meses posteriores a la publicación en el DOF).

Circular 34/2010	
Reglas de tarjetas de crédito	
Texto vigente	Texto propuesto
1. DEFINICIONES	
Para fines de brevedad, se entenderá en singular o plural por:	...
Adquirente:	... a la institución de crédito con la que el Establecimiento o Proveedor contrate la infraestructura necesaria para llevar a cabo la compensación y liquidación de transacciones efectuadas con Tarjetas de Crédito.
Contrato:	... al acto jurídico que documente cualquier financiamiento revolvente con base en el cual se emitan Tarjetas de Crédito.
Cuenta:	... a los registros contables de cargo o abono que identifiquen las operaciones realizadas con las Tarjetas de Crédito relacionadas con cada Contrato.
...	
Establecimiento:	... al proveedor de bienes o servicios, adquiridos mediante el uso de Tarjetas de Crédito.
Emisora:	... a las instituciones de banca múltiple y sociedades financieras de objeto limitado, así como a

<p>las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas que se encuentren obligadas a cumplir con las reglas para Tarjetas de Crédito del Banco de México, que emitan Tarjetas de Crédito.</p>	
<p>... Tarjeta de crédito: al medio de disposición que se emita al amparo del Contrato.</p>	<p>Tarjeta de crédito: <u>al conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a la Cuenta a la cual están asociados.</u></p>
<p>Tarjetahabiente: a la persona física a cuyo nombre se emite la Tarjeta de Crédito.</p>	<p>...</p>
<p>Titular: a la persona que celebre el Contrato con la Emisora.</p>	<p>...</p>
<p>... 2. DISPOSICIONES GENERALES 2.3 Las Tarjetas de Crédito se expedirán siempre a nombre de una persona física, serán intransferibles y deberán contener al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Mención de ser Tarjeta de Crédito y de que su uso es exclusivo en territorio nacional, o bien, en territorio nacional y en el extranjero; ii. Denominación social de la Emisora; iii. Número seriado de la Tarjeta de Crédito; iv. Nombre del Tarjetahabiente y espacio para su firma autógrafa; 	<p>... 2.3 Las Tarjetas de Crédito se expedirán siempre a nombre de una persona física y deberán contener, al menos, lo siguiente:</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>

<p>v. Mención de que su uso sujeta al Titular al Contrato correspondiente;</p> <p>vi. Mención de ser intransferible, y</p> <p>vii. Fecha de vencimiento.</p>	<p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p><u>Las Emisoras, a fin de permitir que los Tarjetahabientes utilicen la Tarjeta de Crédito para realizar operaciones, deberán poner a disposición de los Tarjetahabientes, a través de los medios que al efecto hayan pactado con estos, al menos, la información siguiente que corresponda a la Tarjeta de crédito:</u></p> <p>a) <u>Los dígitos de identificación única de la Tarjeta de Crédito;</u></p> <p>b) <u>La fecha de vencimiento;</u></p> <p>c) <u>La marca que identifique la red bajo la cual opera la tarjeta de crédito, y</u></p> <p>d) <u>El código de seguridad de tarjeta, asignado como dato adicional de seguridad en la realización de operaciones no presenciales con la tarjeta.</u></p> <p><u>La Emisora que emita Tarjetas de crédito con circuito integrado o chip deberá observar los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por la empresa constituida conforme a la legislación de los Estados Unidos de América, denominada EMVCo, LLC., o, en su caso, aquellos otros que el Banco de México determine como equivalentes, en aquellos supuestos en que la operación con tarjeta implique obtener la información de la tarjeta directamente de dicho circuito integrado o chip.</u></p> <p><u>En el evento que alguna Emisora pretenda utilizar cualquier estándar distinto al mencionado en el párrafo anterior, deberá presentar previamente la solicitud respectiva a la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad del Banco de México.</u></p>
--	---

2.6 La Emisora ~~podrá~~ efectuar cargos en la Cuenta por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, Cargos Recurrentes y disposiciones de efectivo, conforme a lo siguiente:

a) Por operaciones en las que ~~el Tarjetahabiente presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento y autorice las transacciones a través de:~~

- i. ~~La suscripción de pagarés u otros documentos;~~
- ii. ~~Documentos autorizados mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma, o~~

2.6 La Emisora deberá efectuar cargos en la Cuenta por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, Cargos Recurrentes y disposiciones de efectivo, conforme a lo siguiente:

a) Por operaciones en las que, para su realización, requieran a los Tarjetahabientes que utilicen al menos dos elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el Tarjetahabiente, entre los listados a continuación:

- i. Información que la Emisora proporciona al Tarjetahabiente o permite a este generar, bajo el entendido de que solamente él la conozca, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por la Emisora para iniciar la operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal.
- ii. Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Tarjetahabiente, incluida la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por la empresa constituida conforme a la legislación de los Estados Unidos de América, denominada EMVCo, LLC., o, en su caso, aquellos otros que el Banco de México determine como equivalente, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que la Emisora proporcione a su Tarjetahabiente, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación o alteración y cumpla con alguna de las características siguientes:

<p>iii. Documentos que sean aceptados por la Emisora, autorizados a través de medios electrónicos mediante el número de identificación personal (NIP) del Tarjetahabiente.</p> <p>b) Por operaciones en las que la Emisora permita que el Tarjetahabiente realice transacciones presentando la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento y su autorización no requiera que se realice alguno de los actos previstos en el inciso anterior.</p> <p>c) Por operaciones en las que el Tarjetahabiente no presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento, tales como las que se realizan por teléfono o a través de la página electrónica en la red mundial (Internet).</p> <p>d) Por los intereses pactados y las comisiones que se establezcan en el Contrato. Las comisiones por gastos de cobranza no podrán ser cargadas más de una vez al mes y deberán comprender cualquier tipo de cargo por la falta de</p>	<p>A. <u>Sea información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión, o</u></p> <p>B. <u>Sea información dinámica generada para la realización de una operación, así como operaciones subsecuentes sin modificación alguna, en cuyo caso será considerada, para efectos del presente inciso, como un elemento independiente para autenticar las operaciones como autorizadas por el Tarjetahabiente únicamente para la primera operación en que se utilice.</u></p> <p>iii. <u>Información derivada de características propias del Tarjetahabiente tales como aquellas de carácter biométrico, como huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.</u></p> <p>b) <u>Por operaciones en las que para su realización la Emisora no requiera al Tarjetahabiente que utilice dos de los elementos de autenticación a que se refiere el inciso a) anterior.</u></p> <p>c) Se deroga.</p> <p>d) Se deroga.</p>
---	--

pago oportuno, independientemente de su denominación.

La Emisora deberá establecer procedimientos y mecanismos con el fin de que la información a que se refiere el inciso a), no sea conocida por ninguno de sus funcionarios, empleados o representantes o por algún tercero, con anterioridad a su generación y uso por parte del Tarjetahabiente.

Las Emisoras tendrán prohibido bloquear el procesamiento de transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito, en función de la naturaleza del giro de comercio o por el tipo de medio de acceso involucrado en dicho procesamiento. Como excepción a lo anterior, conforme a los criterios que establezcan las Emisoras, los Tarjetahabientes podrán instruir a esta, a través de los medios electrónicos, de cómputo o telecomunicación que al efecto hayan pactado que: (i) bloqueen el procesamiento de pagos con su Tarjeta de Crédito o, en su caso, con aquellas Tarjetas de Crédito adicionales vinculadas al mismo Contrato del Tarjetahabiente, referidos a determinados giros de comercio o medios de acceso involucrados en dicho procesamiento, y (ii) establezcan límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones con dichas Tarjetas de Crédito o, en su caso, con aquellas Tarjetas de Crédito adicionales vinculadas al mismo Contrato del Tarjetahabiente, o bien, respecto a su uso exclusivo en operaciones realizadas en territorio nacional. Los bloqueos o límites a que se refiere este párrafo se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Tarjetahabiente que indique lo contrario.

En caso de que la Emisora de Tarjeta de Crédito emita tarjetas de débito y realice el bloqueo de las operaciones que se efectúen con cualquier tipo de dichas tarjetas en algún receptor de pagos en particular, derivado del

<p>2.7 En caso de que los cargos efectuados conforme al inciso b) del numeral 2.6 no sean reconocidos por el Titular dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que se realicen, la Emisora deberá abonar en la Cuenta el monto de que se trate a más tardar el segundo día hábil siguiente a la recepción de la reclamación. Para dicho efecto, la Emisora no podrá requerir que el Titular presente información o realice trámite adicional al de la reclamación a través de una solicitud de aclaración en cualquiera de sus sucursales. Lo antes señalado, es sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la reclamación.</p> <p>2.8 Cuando los cargos efectuados conforme al inciso c) del numeral 2.6 no sean reconocidos por el Titular dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que se realicen, la Emisora deberá abonar en la Cuenta el monto de que se trate a más tardar el cuarto día hábil siguiente a la recepción de la reclamación. Para tal efecto, la Emisora podrá requerir que el Titular presente la reclamación en cualquiera de sus sucursales, mediante una solicitud de aclaración acompañada de copia de la Tarjeta de Crédito y una identificación oficial. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la referida reclamación. Lo señalado en el primer párrafo del presente numeral respecto de transacciones efectuadas a través de Internet, no será aplicable cuando la Emisora, dentro del plazo</p>	<p><u>análisis de riesgo que dicha Emisora lleve a cabo, esta deberá realizar el bloqueo correspondiente a los dos tipos de tarjetas que haya emitido a favor de todos sus Tarjetahabientes.</u></p> <p>2.7 Se deroga.</p> <p>2.8 Se deroga.</p>
--	--

mencionado, pruebe al Titular mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue realizada utilizando sistemas de autenticación en línea que garanticen que el Tarjetahabiente la autorizó, como los denominados "Verified by Visa" o "MasterCard SecureCode".

3. PROTECCIÓN AL TARJETAHABIENTE

3.1 La Emisora sólo podrá emitir y entregar Tarjetas de Crédito:

- a) Previa solicitud del Titular en los formularios que la Emisora utilice;
- b) Mediante la suscripción de un Contrato por parte del Titular, o
- c) Con motivo de la sustitución de una Tarjeta de Crédito emitida con anterioridad.

Todas las Tarjetas de Crédito deberán entregarse desactivadas y para su activación el Tarjetahabiente deberá solicitarlo expresamente, ya sea mediante firma autógrafa del propio Tarjetahabiente al momento de recibirla o mediante el uso de cajeros automáticos, vía telefónica, a través de su página en Internet, acudiendo a las sucursales o por conducto de comisionistas bancarios.

La Emisora deberá entregar al Tarjetahabiente el NIP que le corresponda, en forma separada de la Tarjeta de Crédito.

No son procedentes los cargos en la Cuenta en relación con Tarjetas de Crédito no activadas conforme a lo previsto en el presente numeral. Lo anterior no será aplicable a los Cargos Recurrentes y otros

...

...

...

...

...

Todas las Tarjetas de Crédito deberán entregarse desactivadas y para su activación el Tarjetahabiente deberá solicitarlo expresamente a través de los mecanismos que la Emisora disponga para ello, ya sea en alguna de sus sucursales, o bien, a través de un comisionista, mediante la validación de la firma autógrafa del propio Tarjetahabiente con respecto a alguna identificación de las mencionadas por las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito o mediante los esquemas de autenticación presencial utilizados por la Institución como es el caso de elementos biométricos, mediante el uso de cajeros automáticos, terminales punto de venta, vía telefónica mediante los esquemas de autenticación remota utilizados por la Emisora, o bien, a través de banca por internet.

...

...

previamente autorizados por el Tarjetahabiente, cuando se sustituya la Tarjeta de Crédito.

3.3 Aviso en caso de robo o extravío

La Emisora deberá ~~recibir~~ de sus Tarjetahabientes el aviso de robo o extravío ~~que le presenten por cualquiera de los medios pactados y dar un número de referencia del aviso, así como conservar constancia de la fecha y hora en que éste se efectuó.~~

3.3 Aviso de robo o extravío de Tarjetas de Crédito y reclamación de cargos

La Emisora deberá permitir al Tarjetahabiente presentar: (i) avisos de robo o extravío de la Tarjeta de Crédito correspondiente, o (ii) reclamaciones por cargos a la Cuenta que no reconozcan como propios.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Emisora deberá permitir a sus Tarjetahabientes presentarle en alguna de las siguientes formas, a elección de este último:

- a) Personalmente, en cualquiera de las sucursales de la Emisora o por comunicación dada por medio de los canales de atención a sus Tarjetahabientes que la propia Emisora haya habilitado para atender asuntos relacionados con las Tarjetas de Crédito, o
- b) A través de los canales electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que al efecto hayan convenido con el Tarjetahabiente.

La Emisora en ningún caso podrá requerir al Tarjetahabiente que realice trámite adicional a la presentación de los avisos a que se refiere el presente numeral.

La Emisora que reciba alguno de los avisos anteriormente referidos deberá proporcionar al Tarjetahabiente, a elección de este último, por escrito o por medios electrónicos o de telecomunicación al menos un número de referencia del aviso, así como la fecha y hora en que esta se recibió. La Emisora deberá entregar al Tarjetahabiente la información referida en el momento en el que este haya presentado el aviso correspondiente de la manera que se refiere el inciso a) anterior, o bien, dentro de las veinticuatro horas posteriores a que este haya presentado el

El Titular, sus obligados solidarios y obligados subsidiarios, no serán responsables de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de ~~dicho aviso~~. No obstante lo anterior, la Emisora podrá exigir el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Tarjetahabiente.

La Emisora deberá informar al Titular a través de su página en Internet ~~o en un documento~~ que adjunte al estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad por ~~transacciones~~ registradas antes ~~de~~ el aviso a que se refiere el presente numeral. Adicionalmente, la Emisora ~~deberá informar el número telefónico para realizar el aviso de referencia.~~

3.4 Responsabilidad en caso de robo, extravío o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito

~~a) Robo o extravío.~~

Quando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento durante las cuarenta y ocho horas previas al ~~aviso señalado en el numeral 3.3 anterior y el Titular no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, la Emisora deberá abonar los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.~~

aviso de alguna de las maneras previstas en el inciso b). La Emisora deberá conservar evidencia de la información que haya proporcionado el Tarjetahabiente en términos del presente numeral.

La Emisora deberá informar al Tarjetahabiente en los Contratos, los medios por los cuales podrá presentar los avisos referidos.

El Titular, sus obligados solidarios y obligados subsidiarios, no serán responsables de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de los avisos referidos. No obstante lo anterior, la Emisora podrá exigir el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Tarjetahabiente.

La Emisora deberá informar al Titular a través de su página en internet, así como en alguna comunicación que adjunte al estado de cuenta respectivo, el alcance de la responsabilidad de dicho Titular por los cargos en la Cuenta registrados antes y después que este presente cualquiera de los avisos a que se refiere el presente numeral.

3.4 Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con la Tarjeta de Crédito

La Emisora que reciba alguno de los avisos a que se refiere el primer párrafo del numeral 3.3, estará obligada a abonar, en la respectiva Cuenta, a más tardar el segundo Día Hábil siguiente a la recepción de dicho aviso, el monto equivalente a aquellos cargos a esa Cuenta que sean objeto del aviso de que se trate, siempre y cuando:

- a) Los referidos cargos correspondan a operaciones realizadas durante las cuarenta y ocho horas previas a la presentación del aviso que realice el Tarjetahabiente en términos del primer párrafo, inciso (i), del numeral 3.3 y a su vez dichos cargos no sean reconocidos por el Tarjetahabiente, o

Para efecto de lo anterior, el Titular podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora mediante una solicitud de aclaración y una identificación oficial, dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la referida reclamación.

b) ~~Uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito "clonación")~~

Quando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento y el Titular no reconozca algún cargo y lo reclame dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo, la Emisora deberá abonar en la Cuenta los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.

Para tal efecto, el Titular podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora mediante una solicitud de aclaración, acompañada de copia de la Tarjeta de Crédito y una identificación oficial. Lo anterior, sin perjuicio de que la Emisora autorice que se utilicen otros medios que faciliten al Titular la formulación de la referida reclamación.

Lo señalado en el primer párrafo del presente inciso no será aplicable cuando la Emisora, dentro del plazo mencionado, pruebe al Titular mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en una terminal punto de venta mediante la autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la tarjeta.

b) El Tarjetahabiente haya presentado un aviso, respecto de cargos a su Cuenta derivados de dichas operaciones, en términos del primer párrafo, inciso (ii), del numeral 3.3 y que dicho aviso se realice dentro de un plazo de noventa días naturales posteriores a la fecha en que se realizó el cargo no reconocido.

El abono a que se refiere el presente numeral, no resultará aplicable cuando la Emisora, dentro del plazo mencionado, compruebe al Tarjetahabiente que los cargos reclamados corresponden a operaciones con la Tarjeta de Crédito y fueron realizados en términos del inciso a) del numeral 2.6.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior la Emisora deberá entregar un dictamen en términos del numeral 3.6.

El plazo de noventa días naturales a que se refiere este numeral comenzará a contar a partir de la fecha en que se emita el estado de cuenta que los refleje correspondiente a la Tarjeta de Crédito de que se trate.

Para realizar los abonos a que se refiere este numeral, la Emisora no podrá requerir que el Tarjetahabiente o el Titular realicen trámite adicional al de la presentación de los avisos señalados.

3.5 ~~La Emisora está obligada a acusar recibo de la solicitud de aclaración a que hacen referencia los numerales 2.7, 2.8 y 3.4, indicando al menos el número que se asigne para dar seguimiento a la solicitud, así como la hora y la fecha de recepción.~~

3.6 ~~En el evento de que la Emisora haya realizado el abono a que hacen referencia los numerales 2.8 y 3.4, y esté en posibilidad de demostrar al Titular que él o alguno de sus Tarjetahabientes adicionales fue quien autorizó el cargo; podrá revertir dicho abono realizando un nuevo cargo en la Cuenta.~~

~~Lo anterior, siempre y cuando dentro de un plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la fecha en la que haya recibido la solicitud de aclaración, entregue al Titular un dictamen suscrito por personal de la Emisora facultado para ello, anexando copia simple de los documentos y evidencia considerada para su emisión, con base en la información que deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud de aclaración presentada por el Titular.~~

3.5 Se deroga.

3.6 La Emisora únicamente podrá revertir los abonos a la Cuenta, realizados en términos del numeral 3.4, cuando acredite al Tarjetahabiente que los cargos correspondientes al abono derivan de operaciones realizadas en términos del inciso a), del numeral 2.6.

En estos casos las Instituciones podrán cobrar una tasa de interés que en ningún caso podrá ser superior a la tasa de interés aplicable a la Tarjeta de Crédito clásica más baja del sistema, conforme a la última publicación del Banco de México.

Para efectos del primer párrafo del presente numeral, la Emisora deberá entregar al Tarjetahabiente, personalmente en alguna sucursal, o bien, a través de los medios que al efecto haya convenido con el Tarjetahabiente, a elección de este último, dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días contado a partir de la fecha en la que se haya recibido el aviso a que se refiere el numeral 3.3, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de la Emisora facultado para ello que contenga, por lo menos, la información siguiente:

- a) Evidencia de los elementos de autenticación utilizados de acuerdo con lo establecido en el inciso a) del numeral 2.6, así como la explicación en lenguaje simple y claro de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.
- b) Hora en la que se realizó la operación.
- c) Nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación.

<p>En caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en el párrafo anterior será de ciento ochenta días naturales.</p> <p>Adicionalmente, la Emisora durante el plazo de cuarenta y cinco días naturales siguientes a la entrega del referido dictamen deberá poner a disposición del Titular en la sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con dicha solicitud.</p> <p>En estos casos no procederá el cobro de intereses moratorios ni de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por la Emisora conforme a los numerales 2.8 y 3.4 antes mencionados. Si transcurrido el plazo a que se refiere el segundo o tercer párrafos de este numeral, según corresponda, la Emisora no entrega el referido dictamen en los términos señalados, el abono realizado previamente por ésta quedará firme, por lo que no podrá revertirse.</p> <p>3.7 — Respecto de los procedimientos de reclamación previstos en los numerales 2.8 y 3.4, la Emisora únicamente podrá solicitar documentación adicional a la que en ellos se</p>	<p>d) <u>En caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.</u></p> <p>En caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en el párrafo anterior será de ciento ochenta días naturales. Adicionalmente, la Emisora deberá, a solicitud del Tarjetahabiente, <u>poner a su disposición y entregar, sin costo alguno</u>, durante el plazo de cuarenta y cinco días naturales siguientes a la entrega del referido dictamen en la sucursal que este señale, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate <u>haya establecido para la atención a usuarios, productos y servicios financieros conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, una copia del expediente generado con motivo del aviso a que se refiere el numeral 3.3</u>, en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con dicha solicitud.</p> <p>En estos casos no procederá el cobro de intereses moratorios ni de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por la Emisora conforme al numeral 3.4 antes mencionado.</p> <p>...</p> <p>3.7 Se deroga.</p>
--	--

indica, cuando Banco de México lo haya autorizado previamente.

Para tal efecto, los interesados deberán presentar su solicitud a la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad del Banco de México.

3.8 La Emisora deberá incluir en la correspondencia de envío de la Tarjeta de Crédito o del NIP, el número telefónico para realizar avisos por robo o extravío, así como las siguientes recomendaciones al Tarjetahabiente:

- a) ~~No dar a conocer el NIP;~~
- b) ~~No grabar el NIP en la Tarjeta de Crédito o guardarlo junto a ella;~~
- c) ~~Destruir el documento con el NIP una vez memorizado;~~
- d) ~~Cambiar el NIP frecuentemente, y~~
- e) ~~Cuidar la Tarjeta de Crédito para evitar su uso indebido.~~

3.8 La Emisora deberá incluir en la correspondencia de envío de la Tarjeta de Crédito, el número telefónico y otros medios electrónicos dispuestos para realizar las comunicaciones a que se refiere el primer párrafo del numeral 3.3, así como recomendaciones relativas a la guarda y uso de los elementos de identificación a que se refiere las presentes Reglas.

TRANSITORIO

ÚNICO.- La presente Circular entrará en vigor el (6 meses posteriores a la publicación en el DOF).