

REPORTE DE COMENTARIOS A LA CONSULTA PÚBLICA DE LA NOTA CONCEPTUAL PARA LA EMISIÓN DE REGULACIÓN APLICABLE A INSTITUCIONES DE CRÉDITO PARA LA OPERACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS ACEPTADORES Y DISPENSADORES DE BILLETES.

Fecha de elaboración: 2 de septiembre de 2020

Periodo de consulta: del 6 de marzo al 6 de abril de 2020

El presente reporte contiene el análisis que el Banco de México ha realizado acerca de los comentarios a la consulta pública relativa a la Nota Conceptual para la emisión de regulación aplicable a instituciones de crédito para la operación de cajeros automáticos aceptadores y dispensadores de billetes. Dichos comentarios fueron recibidos como parte del proceso de consulta pública, que el propio Banco llevó a cabo del 6 de marzo al 6 de abril de 2020. A este respecto, el contenido de este reporte 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.

Este reporte tiene por objeto exponer el análisis realizado por el Banco de México y dar a conocer su opinión sobre los comentarios y la información presentada por los participantes en la consulta pública llevada a cabo del 6 de marzo al 6 de abril de 2020 respecto de la Nota Conceptual para la emisión de regulación aplicable a instituciones de crédito para la operación de cajeros automáticos aceptadores y dispensadores de billetes.

De conformidad con lo establecido en las “Políticas para la Consulta Pública de las Disposiciones de Carácter General que emita el Banco de México” (las “Políticas”), emitidas por la Junta de Gobierno de este Instituto Central, se pone a disposición del público el presente Reporte de Comentarios.

Durante el periodo de la consulta el Banco de México recibió, a través del micro sitio establecido en su portal de internet para estos efectos (<https://www.banxico.org.mx/ConsultaRegulacionWeb/details.jsp?id=4023>) comentarios de 5 participantes distintos presentados a nombre de: 1) dos instituciones de crédito, 2) dos principales fabricantes y distribuidores de cajeros automáticos en México y 3) la Asociación de Bancos de México (Cuadro 1). Los mencionados comentarios se encuentran a disposición del público en el micro sitio referido.

Cuadro 1: Relación de los participantes en la consulta pública

	Participante	Fecha de recepción
1	NCR de México, S.A. de C.V.	06/04/20
2	Diebold Nixdorf de México, S.A. de C.V.	06/04/20
3	Asociación de Bancos de México ABM, A.C.	06/04/20
4	HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC	06/04/20
5	Bancoppel, S.A., Institución de Banca Múltiple	06/04/20

Objetivos de la Nota Conceptual:

Las modificaciones propuestas a la Circular de Operaciones de Caja de Banco de México tienen por objeto, entre otros, proteger los intereses del público usuario de los servicios bancarios y vigilar la seguridad de la circulación monetaria. En este sentido, la nota conceptual que se publicó, presenta los conceptos relevantes que se incluirán en la regulación para la operación de cajeros automáticos aceptadores y dispensadores de efectivo, particularmente, en relación con el tratamiento de piezas presuntamente falsas y billetes no aptos para circular, conforme a lo siguiente:

1. Establecer la obligación para las instituciones de crédito de que cuando se reciba una pieza presuntamente falsa a través de un cajero automático, esta se retenga y a través del mismo equipo se proporcione al tenedor la información necesaria para dar seguimiento a la pieza (su entrega al Banco de México, el análisis y el reembolso, en caso de resultar auténtica). De esta manera se homologa el tratamiento de piezas presuntamente falsas en cajeros automáticos con el que se utiliza en sucursales bancarias.
2. Prever que las instituciones deberán abstenerse de entregar, a través de los cajeros automáticos, piezas presuntamente falsas, o bien, billetes que no tengan las condiciones adecuadas para continuar en circulación, de conformidad con lo establecido en la Circular de Operaciones de Caja.

I. Comentarios generales de la consulta

- a) Algunos de los participantes consideran que los requerimientos previstos en la Nota Conceptual, respecto al proceso de detección y retención de piezas presuntamente falsas (PPF) por cajeros automáticos (ATMs) implicarían un alto costo para la sociedad (dificulta el pago de créditos y de bienes y servicios a través de los ATMs y desincentiva el crecimiento que la red de ATMs ha venido teniendo cada año en el país) respecto del beneficio que se pudiera obtener con la posible detección de PPF que representa un porcentaje residual respecto de las transacciones realizadas anualmente con piezas auténticas.

Adicionalmente, las medidas referidas en la Nota Conceptual no necesariamente cumplirán el objetivo de reducir el número de PPF ya que dichos clientes, ante la posibilidad de que los ATMs retengan indebidamente piezas auténticas, realizarán los pagos de créditos y de bienes y servicios por otras vías.

Opinión del Banco de México:

El objetivo de la regulación es que las instituciones de crédito cumplan con lo establecido en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, independientemente del canal de atención. Con esto además se mitiga el riesgo de que el crecimiento en la atención al público mediante cajeros automáticos, respecto de las sucursales tradicionales, amplíe un canal en el ciclo del efectivo donde las piezas presuntamente falsas no sean adecuadamente identificadas y retiradas de la circulación. El “costo social” estará en función de la calidad de la detección de los equipos. A mayor calidad, menor costo.

La posibilidad de la retención indebida de piezas presuntamente falsas por medio de cajeros automáticos estará en función de la calidad de la detección que realicen dichos equipos, así como de su adecuado mantenimiento y calibración. Además de que el riesgo de una retención indebida de piezas presuntamente falsas existe también en ventanillas de sucursales tradicionales.

Se busca, y siempre se pretenderá que la proporción de PPF respecto del circulante sea baja, lo más baja posible. Uno de los componentes para mantenerla así es la oportuna identificación de falsificaciones y su retiro de circulación, que además actúa como un elemento disuasivo de la comisión de este delito. El esperar a que el nivel de la falsificación respecto del circulante sea elevado para actuar representaría una estrategia reactiva que, como en otros delitos, ha probado ser inefectiva.

- b) Un participante pregunta si existe un calendario, para cuándo se finalizará la consulta y se acordarán / compartirán los requisitos exactos.

Opinión del Banco de México:

La consulta pública a la Nota Conceptual concluyó el 6 de abril del 2020. En ese sentido, de acuerdo con la 12ª de las “Políticas”, se publica el presente reporte de comentarios, el cual incluye las respuestas o posicionamientos, algunos particulares y otros de manera agrupada, acerca de la información o comentarios recibidos en la citada consulta. Asimismo, en fecha posterior, se publicará para consulta el Proyecto de Disposiciones correspondiente, en el cual se incluirán los requisitos exactos.

- c) Un participante pregunta si el objetivo fuera la implementación de los requisitos igual a la del Banco Central Europeo (BCE), ¿se considerará ajustar los criterios (es decir, qué define a un billete como No Apto, etc.) para adaptarse mejor al peso mexicano?

Opinión del Banco de México:

Si bien en la Nota Conceptual publicada para consulta se señaló que de la revisión de la experiencia internacional, se identificó que la más relevante fue la del Banco Central Europeo, cabe señalar que el objetivo no es implementar los mismos requisitos.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante mencionar que la regulación vigente (Circular de Operaciones de Caja) establece los criterios para clasificar los billetes en aptos y no aptos para circular, misma que puede ser consultada en: <https://www.banxico.org.mx/marco->

normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-operaciones-de-caja/%7B7360FBEE-0AC4-7D6B-9120-C2AFFA341BC2%7D.pdf.

- d) Un participante pregunta si un dispositivo sólo admite billetes en depósito, se requerirá la aplicación de algunos cambios.

Opinión del Banco de México:

Sí, para el caso de las piezas presuntamente falsas, el apartado 8.c de la Nota Conceptual, menciona lo siguiente: “Las Instituciones de Crédito deberán retener como piezas presuntamente falsas aquellas que detecten en cualquier operación de depósito a través de sus cajeros automáticos (aceptadores, combinados o recicladores), cuando al tercer intento consecutivo de realizar dicha operación no se haya podido establecer su autenticidad. Al segundo intento consecutivo, el cajero automático deberá desplegar un mensaje que indique que no puede identificar la(s) pieza(s) ingresada(s) y que en caso de que se ingresen la(s) pieza(s) nuevamente y no puedan ser identificadas, serán retenidas y enviadas al BdM para su dictamen. El usuario podrá cancelar la operación, previo al tercer intento de concretarla, debiendo devolverse todos los billetes utilizados.

Nota – En caso de que el usuario continúe la operación, cada institución de crédito determinará cómo proceder respecto de esta. En todos los casos, se descontará de la operación el importe al que equivaldrían las PPF retenidas.

- e) Algunos participantes consideran que conforme a las estadísticas (que tienen como fuente los propios datos de Banco de México) el porcentaje de PPF es residual y menor en función de la transaccionalidad anual de billetes (en promedio representa no más del 0.000082%) por lo que, en adición a lo señalado anteriormente, no parece justificarse: (i) el alto costo e inversión que se tendría que realizar para desarrollar, implementar y adquirir dichos equipos e incorporarlos a la red de ATMs (en caso de que los hubiera en el mercado) y (ii) el riesgo de que se retengan indebidamente piezas a clientes o bien que se desacelere el crecimiento que han venido teniendo año con año la red de ATMs en el país.

Opinión del Banco de México:

Independientemente de la proporción que representa la falsificación respecto del circulante, debe considerarse que el objetivo de esta regulación es que las instituciones de crédito cumplan con lo establecido en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, respecto de la obligación de retener las piezas presuntamente falsas que les sean presentadas.

El esperar a que el nivel de la falsificación respecto del circulante sea elevado para actuar representaría una estrategia reactiva que ha probado ser inefectiva en otros delitos.

Sin embargo, para establecer un parámetro: de 2015 a 2019, la cifra de PPM (piezas falsas por cada millón de auténticas en circulación) en México fue de 71, 62, 64, 67 y 58, respectivamente. En contraste, en la zona del euro donde existe una regulación similar a la que se está sometiendo a consulta, los valores observados han sido de 53, 38, 34, 25 y 23, para el mismo periodo. Por lo que se considera que aun si hubiera una proporción menor de falsificación en nuestro país, se justificaría impulsar esta medida con los beneficios ya expuestos.

II. Comentarios relacionados con plazos

- a) Algunos participantes comentan que es inviable cumplir con los requerimientos tal y como actualmente están en la Nota Conceptual; lo anterior en adición a la emergencia sanitaria que se vive actualmente en México y en diversos países del mundo donde tienen sus matrices proveedores y fabricantes de ATMs.

Opinión del Banco de México:

Uno de los principales fabricantes de cajeros automáticos manifestó que es técnicamente factible atender los requerimientos plasmados en la Nota Conceptual.

Respecto de la emergencia sanitaria actual, se tiene considerado y por ello se ampliarán los tiempos originalmente planeados. Así, se tendrá el año 2020 para resolver todos los aspectos técnicos y detallar la regulación, escuchando las opiniones de los fabricantes de equipos así como de la ABM; por lo que la publicación de la regulación definitiva, previa consulta pública del correspondiente proyecto, podría tener lugar en 2021, con un plazo de dos años para su completa implementación.

- b) Un participante informa que en su experiencia, el plazo de año y medio es suficiente para llevar acabo los desarrollos para cumplir con las especificaciones, lo anterior, considerando que esto sólo es en lo que hace a los desarrollos, el proceso de implementación y la transición como tal tiene dependencia directa de las instituciones financieras.

Opinión del Banco de México:

Se toma nota del comentario.

- c) Un participante pregunta sobre los tiempos que se están considerando para implementar la nueva regulación.

Opinión del Banco de México:

El Banco de México informa que teniendo en consideración la emergencia sanitaria actual, se ampliarán los tiempos originalmente planeados. Así, se tendrá el año 2020 para resolver todos los aspectos técnicos y detallar la regulación, escuchando las opiniones de los fabricantes de equipos así como de la ABM; por lo que la publicación de la regulación definitiva podría tener lugar en 2021, con un plazo de dos años para su completa implementación.

III. Mesas de trabajo

- a) Algunos participantes solicitan tener con la autoridad mesas de trabajo para buscar la mejor forma de fortalecer medidas que permitan inhibir y detectar PPF a través de otros mecanismos que no impliquen modificar la totalidad de la infraestructura de los ATMs. En adición a lo anterior y a fin de establecer un criterio definitivo por parte de la ABM, se solicita tener la oportunidad de conocer y hacer comentarios al proyecto de regulación aplicable a las instituciones de crédito para la operación de cajeros automáticos aceptadores y

dispensadores de billetes, sobre todo considerando la dificultad de realizar comentarios a detalle sobre la Nota Conceptual.

Otro participante, solicita que los requerimientos previstos en la Nota Conceptual, sean evaluados de manera adicional en mesas de trabajo donde cada institución de banca múltiple tenga la posibilidad de poder exponer el impacto de los cambios regulatorios que se pretende a la Circular de Operaciones de Caja, ya que de primer instancia pareciera que sólo implicarían un alto costo para la sociedad y de manera adicional representa diversas dificultades para la operación en sí de los cajeros automáticos, aceptadores y dispensadores, así como de analizar el posible beneficio que se pudiera obtener con la posible detección de PPF de las transacciones realizadas anualmente con piezas auténticas.

Opinión del Banco de México:

El Banco de México coordinará sesiones de trabajo con la ABM y sus agremiados para aclarar dudas adicionales y en su caso, hacer los ajustes necesarios al procedimiento que se pretende regular.

IV. Distribución de piezas en calidad adecuada

- a) Uno de los participantes comenta que los procesos establecidos para sucursales está definido, sin embargo, para que se establezcan estas medidas en un cajero es complicado ya que el proceso es vía sistema y no involucra personal humano.

Opinión del Banco de México:

De acuerdo con la información provista por uno de los principales fabricantes de este tipo de equipos, y con el antecedente de que una regulación similar existe y se observa actualmente en varios países de la zona del euro, se considera que la propuesta es tecnológicamente factible. Para solventar las complicaciones que pudieran existir, y ajustar lo necesario tanto en los procesos, contratos y equipos, es que se dará un plazo de dos años para transitar al cumplimiento de esta regulación.

V. Proceso de detección de piezas presuntamente falsas

- a) Algunos de los participantes comentan que en términos generales les parece que la Nota Conceptual pretende equiparar el proceso de detección de PPF aplicable en sucursales, a los ATMs y que les parece que los procesos no pueden ser equiparables, sobre todo considerando que en sucursal se cuenta con la intervención de un funcionario bancario para el proceso de detección, retención y aclaración con el cliente respecto de las PPF.

Opinión del Banco de México:

El Banco de México informa que el objetivo de la regulación que se ha sometido a consulta es que las instituciones de crédito cumplan con lo establecido en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, con independencia del canal o el medio de atención al público y que involucre manejo de efectivo, para con ello proteger la seguridad de la circulación monetaria en el país.

Como consecuencia de este objetivo, se entiende que deberán hacerse ajustes tanto en los procesos como en los equipos para cumplir con la regulación propuesta.

Es claro que ambos canales (sucursal tradicional y cajero automático) tienen sus particularidades. La diferencia que pudiera representar la ausencia de un funcionario bancario en la detección, retención y entrega del recibo son cuestiones técnicas que deberán ser debidamente atendidas e implementadas.

En lo que toca a la posibilidad de una aclaración, esto podría solventarse brindando la información pertinente al usuario de forma oportuna, por distintos canales (pantalla del cajero automático, carteles, pantallas en sala bancaria, el mismo recibo, remitirlos una página web, envíos de correo electrónico o mensaje de texto) ya sea antes, durante y/o después de la operación.

Cabe señalar que en la supervisión in-situ, así como a través de las llamadas y correos electrónicos recibidos en nuestro Centro de Contacto, se ha identificado que existe un área de oportunidad respecto de la atención que los funcionarios en sucursales bancarias brindan al público para aclararles u orientarles respecto de la retención de piezas presuntamente falsas.

- b) Uno de los participantes solicita información acerca de la autenticación previa entrega, es decir, pregunta cuáles serán las medidas de validación, ya que los billetes dispensados en los cajeros, son por que las empresas de traslado de valores (ETV) los distribuyen con lo cual la institución de crédito solicita las medidas de la Circular de Operaciones de Caja, sin embargo, es muy difícil establecer medidas por parte de las instituciones de crédito.

Opinión del Banco de México:

Las medidas de validación de los billetes para la autenticación previa a la entrega (inciso 8.a de la Nota Conceptual), serán aquellas que cada institución de crédito establezca con la empresa de traslado de valores que le provee el servicio, ya que la obligación de observar la regulación sometida a consulta será de la institución de crédito. Banco de México ofrece a las instituciones de crédito visitas de verificación de los procesos realizados por las empresas de traslado de valores.

- c) Uno de los participantes informa que relacionado a la generación del recibo no es posible incorporar el folio de la pieza ya que no hay mecanismo lector de folios o caracteres especiales en los cajeros depositadores. Adicionalmente, respecto de la imagen del anverso de la pieza, no es posible ya que no digitaliza la imagen de los billetes.

Opinión del Banco de México:

El Banco de México informa que uno de los principales fabricantes de cajeros automáticos manifestó que es técnicamente factible reconocer el folio mediante la digitalización de la pieza. Por lo que se considera que es posible cumplir con este requerimiento, después de hacer los ajustes pertinentes en los equipos. En los supuestos de que el folio no pueda ser reconocido, tanto en el recibo como en la información a registrar en el SAM (Sistema de Autenticación de Moneda) se podría colocar "NO DISPONIBLE".

- d) Uno de los participantes pregunta sobre la información del recibo que se deberá proporcionar a clientes y/o usuarios por medio del celular o del correo electrónico.

Opinión del Banco de México:

La información que deberá enviarse al celular o correo electrónico del usuario es la misma detallada para el recibo (8.d. Generación de recibo), es decir:

- *Nombre de la institución de crédito propietaria del cajero automático.*
- *Fecha de la retención (misma fecha de la operación).*
- *Número de recibo SAM (generado por el SAM o bien “Identificador Único” – Anexo 6D).*
- *Identificador del cajero automático.*
- *Denominación de la pieza.*
- *Folio de la pieza.*
- *Imagen del anverso de la pieza.*
- *El texto siguiente: “*** IMPORTANTE*** Conserve este recibo. En esta operación se detectó una pieza presuntamente falsa. Fue retenida en cumplimiento de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos y se enviará a Banco de México para analizarla. En caso de resultar auténtica, el importe correspondiente le será reintegrado a través de cualquier sucursal del Banco propietario de este Cajero Automático. Puede consultar el trámite de las piezas en www.banxico.org.mx/dictamen. Deberá introducir el “Número de recibo SAM” de este recibo.*

- e) Uno de los participantes solicita que se indiquen los procesos que se deberán de solicitar a los proveedores para hacer el registro en el SAM, ya que se tiene que analizar si son ajustes que se pueden llevar a cabo.

Opinión del Banco de México:

Los procesos para el registro en el SAM serán aquellos necesarios para extraer la información del cajero automático y asegurar su correcto registro en el mencionado SAM, con la información complementaria que dicho sistema requiera, ya sea mediante procesos manuales, semi-automatizados o completamente automatizados de recuperación, almacenamiento, transporte, transmisión, validación y registros de información; asegurando que se cumpla con el plazo de registro máximo al día hábil siguiente a la retención (numeral 8.f).

- f) Uno de los participantes informa que la verificación previa al envío a Banco de México impacta a nivel operativo ya que requiere realizar varias validaciones tanto por sucursal como por el ATM, por lo que se pide se reevalúe el proceso y los plazos de envío de las piezas presuntamente falsas.

Opinión del Banco de México:

En lo que respecta a la verificación previa al envío (inciso 8.g. de la Nota), se da por sentado que para cumplir con la regulación, las instituciones de crédito deberán hacer ajustes tanto en sus equipos como en sus procesos. Precisamente por ello se dará un plazo de dos años para cumplir con esta. En particular, se estima que los cajeros automáticos remotos, representan el 49.5% del total de equipos en el país, por lo que se evaluará si el plazo máximo de 20 días hábiles (inciso 8.h), contados a partir de la fecha de retención, es suficiente para entregar las piezas retenidas en Banco de México (tanto las presuntamente falsas como aquellas que la institución de crédito determinó

son auténticas), considerando que dentro de dicho plazo deberá efectuarse también la verificación. Debe anotarse que este proceso puede ser realizado tanto por personal de la institución de crédito, como a través de una empresa de traslado de valores, mediante contrato y en nombre y representación de la citada institución de crédito, en la que recae la obligación del cumplimiento de la regulación.

- g) Un participante pregunta si un dispositivo reciclador tiene la capacidad de validación del depósito y dispensación de billetes (como GBXX y BRM), ¿cómo se debe manejar lo siguiente?
- a. ¿Si el billete a dispensar no se reconoce (Cat1)?
 - b. ¿Si el billete a dispensar es falso (Cat2)?
 - c. ¿Si el billete a dispensar es sospechoso (Cat3)?
 - d. ¿Si el billete a dispensar es No Apto (Cat4a / Cat5)?

Opinión del Banco de México:

Para fines de esta propuesta de regulación, aquellos “billetes” que se consideran “falsos” deberán ser tratados de la misma manera que los “sospechosos”, esto es, para Banco de México ambos están en la categoría de “Piezas Presuntamente Falsas” (PPF), en virtud de que no se consideran “falsos” en tanto no hayan sido analizados y autenticados por Banco de México.

Así, los dispositivos recicladores deberán de abstenerse de entregar al público billetes que : (a) no se reconocen, PPF [(b) falsos y (c) sospechosos], y (d) billetes no aptos.

Todo lo anterior, en el entendido de que se trata de una validación previa a que la pieza sea dispensada. La validación en el depósito se tratará conforme a lo señalado en el inciso 8 “Propuesta de texto a incorporar en la COC”, en lo que hace a las PPF.

Adicionalmente, las instituciones de crédito deberán de depositar los billetes no aptos para circular conforme la Circular de Operaciones de Caja, título II, capítulo IV (<https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-operaciones-de-caja/%7B7360FBEE-0AC4-7D6B-9120-C2AFFA341BC2%7D.pdf>).

VI. Retención de piezas

- a) Algunos de los participantes de la consulta consideran que la posibilidad de que los ATMs retengan PPF derivaría en desincentivar el uso de cajeros automáticos por parte de clientes respecto de operaciones relacionadas con el pago de créditos y de bienes o servicios, ante el riesgo de una retención indebida.

Opinión del Banco de México:

El riesgo de la retención indebida existe actualmente en sucursales tradicionales. En el caso de los cajeros automáticos, deberá reducirse en la medida en que en los equipos se emplee la tecnología adecuada y se les brinde el mantenimiento y actualización pertinentes. Por otra parte, se revisará con los fabricantes de los equipos y con la ABM la forma en que, de manera progresiva, se vayan adecuando los equipos, en el plazo de dos años. Por último, el riesgo que se identifica actualmente es que las instituciones de crédito están incumpliendo la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, al no retener las piezas presuntamente falsas que les son presentadas en el canal de atención que constituyen sus cajeros automáticos.

- b) Algunos de los participantes de la consulta consideran que no es claro el proceso de retención de las PPF ni el proceso y plazo para abono de dicha pieza al cliente en caso de que se trate de una pieza auténtica.

Opinión del Banco de México:

El proceso de retención es el que se señala en la Nota Conceptual, inciso 8.c que a la letra dice:

“c. Retención

Las instituciones de crédito deberán retener como piezas presuntamente falsas aquellas que detecten en cualquier operación de depósito a través de sus cajeros automáticos (aceptadores, combinados o recicladores), cuando al tercer intento consecutivo de realizar dicha operación no se haya podido establecer su autenticidad.

Al segundo intento consecutivo, el cajero automático deberá desplegar un mensaje que indique que no puede identificar la(s) pieza(s) ingresada(s) y que en caso de que se ingresen la(s) pieza(s) nuevamente y no puedan ser identificada(s), serán retenidas y enviadas al BdM para su dictamen. El usuario podrá cancelar la operación, previo al tercer intento de concretarla, debiendo devolverse todos los billetes utilizados.

Nota – En caso de que el usuario continúe la operación, cada institución de crédito determinará cómo proceder respecto de esta. En todos los casos, se descontará de la operación el importe al que equivaldrían las piezas presuntamente falsas retenidas.

Las piezas presuntamente falsas retenidas correspondientes a imitaciones de moneda nacional podrán ser marcadas mediante un sello con las características señaladas en el Anexo 6C de la Circular de Operaciones de Caja (COC). Las instituciones de crédito deberán abstenerse de perforarlas, estamparles cualquier otro sello o marcarlas con algún otro dispositivo de escritura.

Y en lo que hace al proceso y plazo para abono de dicha pieza al cliente en caso de que se trate de una pieza auténtica:

*- **Proceso** - en lo general, el proceso establecido en el inciso 8.g de la nota conceptual, indica que deberán reintegrar al usuario el valor de la pieza en cuanto éste lo solicite y presente su recibo. Los detalles los establecerá cada institución de crédito (similar a lo que sucede actualmente).*

*- **Plazos** - de forma análoga a lo que con esta fecha está regulado en la COC (II.VII.3.1.2.1), **NO** se establecen plazos para ello. Virtud de los múltiples escenarios y supuestos que podrían darse en este tipo de retención. Por ello, sólo se pagará a quien presente el recibo.*

Para las piezas en moneda nacional que resulten auténticas, una vez que el resultado se publique en el SAM, se procederá como sigue:

- a) *La Institución de Crédito deberá reembolsar el importe de la(s) pieza(s) al último tenedor y registrar dicho pago en el SAM.*

La Institución de Crédito deberá adjuntar en el SAM el comprobante del reembolso realizado al último tenedor, observando que dicho comprobante cumpla con las características que señala el Anexo 6F.”

- c) Algunos de los participantes de la consulta consideran que la posibilidad de que los ATMs retengan PPF derivaría en responsabilidad para el banco en caso de que el ATM retenga indebidamente piezas que son auténticas y, ello tenga como consecuencia, que el cliente incurra en pagos de intereses moratorios (en el caso de créditos) o bien multas o recargos (en el caso de pago de bienes o servicios).

Opinión del Banco de México:

En lo que hace a la responsabilidad de la institución de crédito en caso de que un cajero automático retenga indebidamente piezas que son auténticas; se deberá homologar con los criterios que se tengan establecidos para cuando una situación similar se suscita en ventanilla en sucursal.

- d) Un participante de la consulta comenta que existe la viabilidad técnica para ajustar el switch y el sistema operativo del cajero automático receptor de dinero. Sin embargo, la inversión a nivel central es muy alta por cada ATM, para ajustar el sistema operativo ya que hoy no están preparados para esta funcionalidad.

Asimismo, se deberá de considerar que hoy existe ya una iniciativa de las autoridades de migrar a Windows 10 todas las aplicaciones de ATMs que radican en Windows 7 y que en caso de publicarse se convertiría en una gran inversión para la institución de crédito.

Opinión del Banco de México:

El objetivo de la Nota Conceptual que se ha sometido a consulta es que las instituciones de crédito cumplan con lo establecido en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, con independencia del canal o el medio de atención al público y que involucre manejo de efectivo, para con ello proteger la seguridad de la circulación monetaria en el país. Como una consecuencia de este objetivo, se entiende que deberán hacerse ajustes tanto en los procesos como en los equipos para cumplir con la regulación propuesta. Por ello, la implementación de la regulación se realizará de forma paulatina, empezando por los equipos combinados (que aceptan y dispensan billetes), posteriormente los aceptadores y por último los dispensadores.

Las actualizaciones tecnológicas de software que son acordadas en la ABM, son para el reforzamiento en la seguridad de los propios cajeros automáticos, por lo que deberán de tratar este tema con dicha asociación, así como los plazos en que deberán de implementarse.

- e) Un participante de la consulta comenta que existen algunas lagunas respecto de la implementación del anexo 6C de la COC

Opinión del Banco de México:

En lo que respecta al anexo 6C, donde se detallan las características del SELLO PARA LOS BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS, ALTERADOS O MARCADOS, cuando se emita la regulación se detallará:

- Si para las retenciones en cajeros automáticos existirá un sello y de ser el caso si será obligatorio u opcional.

- En qué momento del proceso deberá/podrá emplearse este sello.
- Las características que deberá cumplir, en caso de existir. Si será el mismo diseño del actual establecido en el Anexo 6C o habrá otro, propio de las retenciones en cajeros automáticos.

VII. Verificación de procesos

- a) Un participante de la consulta pregunta cuál será la metodología que se diseñará para verificar la precisión en la detección de PPF, además, solicita que se indique ya que también la institución de crédito tiene que validar estos controles con sus proveedores de software.

Opinión del Banco de México:

Para verificar la precisión en la detección de piezas presuntamente falsas en los cajeros automáticos de cada institución de crédito, se calculará el porcentaje que representan los billetes (auténticos) del total de piezas retenidas en cajeros automáticos y remitidas a Banco de México (ya sea identificadas como auténticas o como piezas presuntamente falsas) por cada institución de crédito durante un año calendario, con base en lo establecido en el numeral 8.i de la Nota Conceptual - "Calidad de detección realizada por los cajeros automáticos". En caso de que se exceda el 1%, el Banco de México solicitará a la institución crédito un plan de acción correctivo para disminuir ese porcentaje.

- b) Un participante de la consulta pregunta si habrá alguna certificación oficial aplicada por el Banco de México, la cual incluya criterios de aceptación, lotes preestablecidos de billetes de prueba y procesos de prueba.

Opinión del Banco de México:

No habrá certificación oficial del Banco de México a los equipos.

Tal y como se señala en la Nota Conceptual, el Banco de México verificará la precisión en la detección de piezas presuntamente falsas. En caso de que se encuentre una proporción mayor al 1% de billetes auténticos en las piezas que hayan sido retenidas por los equipos de alguna institución de crédito en el transcurso de un año calendario, Banco de México solicitará a la institución de crédito un plan de acción correctivo para calibrar los equipos y disminuir ese porcentaje.

Por otro lado, continuará brindándose el servicio de préstamo en las instalaciones de Banco de México de lotes de prueba de piezas falsas, y piezas no aptas, para que las instituciones de crédito, los proveedores o fabricantes de equipos puedan acudir a realizar pruebas de calibración.

- c) Un participante de la consulta pregunta cuál será el proceso de validación para determinar que el desempeño del Template de Reconocimiento cumple con la nueva regulación

Opinión del Banco de México:

El Banco de México no validará el desempeño del template, eso será responsabilidad de cada institución de crédito. Lo que sí hará el Banco es supervisar in situ que los cajeros automáticos en

operación cumplan con la regulación propuesta, de acuerdo con lo establecido en las “Reglas de Supervisión, programas de autocorrección y del procedimiento sancionador”. Para ello, las instituciones de crédito deberán informar sobre su plantilla de cajeros automáticos indicando el tipo (dispensador, aceptador o combinado –recicladores y no recicladores-) y ubicación, para extraer una muestra de aquellos que a supervisar.

Por otro lado, continuará el servicio de préstamo en las instalaciones de Banco de México de Lotes de prueba de piezas falsas para que las instituciones de crédito, los proveedores o fabricantes de equipos puedan acudir a realizar pruebas de calibración.

VIII. Infraestructura tecnológica

- a) Algunos participantes de la consulta comentan que a la fecha en México y, hasta donde los bancos tienen conocimiento: (i) Ningún equipo para ATMs cumple con las características y obligaciones referidas en la Nota Conceptual, lo que implicaría que proveedores/fabricantes tuvieran que desarrollar nuevos equipos, y; (ii) Los proveedores/fabricantes de equipos para ATMs no cuentan con la tecnología que cumpla con todos los requisitos previstos. De acuerdo a la información que tenemos hasta el momento, los proveedores/fabricantes cuentan con cierta tecnología en los depositadores y recicladores para detectar billetes deteriorados, pero no PPF.

Opinión del Banco de México:

Fabricantes de cajeros automáticos han manifestado a este Banco Central que es técnicamente factible retener las PPF y las piezas no aptas para circular, y generar recibos en los cajeros aceptadores y combinados.

- b) Un participante de la consulta comenta que actualmente, las características técnicas de los cajeros proveídos por esta empresa son:

	Dispensador	Aceptador	Combinado
Validador de billetes	No	Sí	Sí
Retener PPF	No	Sí	Sí
Generar recibo PPF	No	Sí	Sí
Autenticación de billetes	No	Sí	Sí
Retener piezas no aptas para circular	No	No	No

Los cajeros automáticos dispensadores toman los billetes que han sido colocados en las caseteras para dispensar por lo que NO autentican ni identifican si NO son aptas.

Opinión del Banco de México:

Las medidas de validación de los billetes para la autenticación y la calidad de los mismos, previa a la entrega (inciso 8.a de la Nota Conceptual), serán aquellas que cada institución de crédito establezca con la empresa de traslado de valores que le provee el servicio, ya que la obligación de observar la regulación sometida a consulta será de la institución de crédito.

Asimismo, le informamos que pueden considerar por el momento la regulación vigente para clasificar los billetes en aptos y no aptos para circular, misma que puede ser consultada en la Circular de Operaciones de Caja <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-operaciones-de-caja/%7B7360FBEE-0AC4-7D6B-9120-C2AFFA341BC2%7D.pdf>.

El tratamiento que se espera para las piezas no aptas para circular, es que el equipo no las entregue al público nuevamente, por lo que no es necesario que los equipos aceptadores y combinados retengan este tipo de piezas.