



México, D. F., a 5 de julio de 2007.

**CIRCULAR NÚM.: E-105/2007**

**ASUNTO:** Procedimiento para atender reclamaciones por billetes presuntamente falsos recibidos por conducto de cajeros automáticos o ventanillas de instituciones de crédito.

**A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO DEL PAÍS:**

Nos referimos a la Circular 2026/96, expedida por este Instituto Central de 1º de julio de 2005, relativa a las disposiciones de operaciones de caja, y en particular al procedimiento para la entrega al Banco de México de piezas presuntamente falsas, marcadas con mensajes, alteradas e injertadas, así como a lo establecido en el artículo 48 bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, referente al tratamiento de reclamaciones por piezas presuntamente falsas recibidas por conducto de cajeros automáticos o ventanillas de sucursales de esas instituciones de crédito.

Sobre el particular, con fundamento en los artículos 2o., 3o., fracción I, 4o., 5o., 24 a 27 y 37 de la Ley del Banco de México, 8o., 10 y 16 bis fracción III, de su Reglamento Interior, así como Único del Acuerdo de Adscripción de sus Unidades Administrativas, este Banco Central les da a conocer en el anexo de la presente circular el procedimiento a seguir para dar cumplimiento al citado artículo 48 bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Finalmente, les informamos que las disposiciones a que se refiere la presente Circular Telefax entrarán en vigor el día 9 de julio de 2007.

Atentamente,  
BANCO DE MÉXICO

**ING. RAÚL VALDÉS RAMOS**  
Cajero Principal

**LIC. ARMANDO PABLO RODRÍGUEZ  
FLETCHER**  
Gerente Jurídico Consultivo y  
Fiduciario

---

**ANEXO**

---

**PROCEDIMIENTO PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 48 BIS 1 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.****DEFINICIONES.**

**Persona (s) Autorizada (s).** Cualquiera de las personas autorizadas conforme a lo señalado en los Anexos 7 1/2 o 7 2/2 de la Circular 2026/96.

**Cliente (s).** Persona que afirma haber recibido una pieza presuntamente falsa de una institución de crédito, ya sea a través de ventanilla en alguna de sus sucursales, o por conducto de uno de sus cajeros automáticos.

**PARA LA RETENCIÓN Y ENVÍO DE LAS PIEZAS Y LA DOCUMENTACIÓN A BANCO DE MÉXICO.****A. Cuando la institución de crédito en la cual se presente la pieza sea la misma en la que, de acuerdo con el Cliente, haya recibido la pieza presuntamente falsa, dicha institución procederá conforme a lo siguiente:**

- I. Retendrá las piezas de que se trate y extenderá recibo al Cliente conforme al modelo del Anexo 6A de la circular 2026/96. Deberán llenarse todos los campos indicados como obligatorios del referido Anexo, detallando en particular la información contenida en la sección "PARA MONEDAS METÁLICAS O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O EN OPERACIONES EN VENTANILLA".

Este recibo se usará como el formato de reclamación que se contempla en el artículo 48 Bis 1, fracción I, de la Ley de Instituciones de Crédito, y el Cliente podrá expresar de su puño y letra lo que a su derecho convenga en el espacio destinado para tal fin.

- II. Solicitará al Cliente una identificación oficial, copia fotostática legible de ésta.

Para el caso de que el Cliente estime conveniente adjuntar documentación que pudiera resultar comprobatoria de la operación llevada a cabo, ésta deberá anexarse al formato de reclamación respectivo.

- III. Entregará al Cliente una copia del Anexo 6A con los datos mencionados anteriormente debidamente asentados.

- IV. Registrará, a más tardar al día hábil siguiente de recibir la reclamación por parte del Cliente y por conducto de cualquier Persona Autorizada, la información contenida en el recibo incluyendo la sección "PARA MONEDAS METÁLICAS O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O EN OPERACIONES EN VENTANILLA", en el sistema informático que les proporcione el Banco de México, el cual estará disponible en la siguiente dirección electrónica

<https://apl.banxico.org.mx/SAABM/>

- V. Enviará a Banco de México copias del recibo y de la identificación oficial del Cliente, a la Subgerencia de Investigación del Banco de México, vía telefax al número (55)52 68 83 38 o al correo electrónico [consulta\\_ppf\\_en\\_cajero@banxico.org.mx](mailto:consulta_ppf_en_cajero@banxico.org.mx) y además físicamente a dicha área a la siguiente dirección

Presa de la Amistad 707,

Col. Irrigación,

11500, Miguel Hidalgo, D.F.

La citada institución de crédito queda obligada a proporcionar al Banco de México la información que al efecto éste le requiera.

- VI. Remitirá la pieza junto con el recibo correspondiente a las Oficinas de Banco de México en los términos que indica el artículo 19 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, por separado de las indicadas en el numeral V.1.5 de la circular 2026/96; esto es, sin que se integren con otras piezas en una misma comunicación, a la siguiente área y dirección:

Subgerencia de Investigación,

Presa de la Amistad 707,

Col. Irrigación,

11500, Miguel Hidalgo, D.F.,

o a las Sucursales de Banco de México

**B. Cuando la institución de crédito en la cual se presente la pieza sea distinta a aquella en la que, de acuerdo con el Cliente, haya recibido la pieza presuntamente falsa, se procederá a lo siguiente:**

1. La institución de crédito en donde se presente la pieza:

- I. Retendrá la pieza y extenderá recibo al Cliente conforme al primer párrafo de la fracción I, del apartado A anterior, dejando en blanco la sección "PARA MONEDAS METÁLICAS O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O EN OPERACIONES EN VENTANILLA".

- II. Indicará al Cliente que pase a cualquier sucursal de la institución de crédito donde le entregaron la pieza presuntamente falsa a presentar su reclamación, con el recibo que le fue entregado, una identificación oficial y una copia fotostática legible de ésta.

Para el caso de que el Cliente estime conveniente adjuntar documentación que pudiera resultar comprobatoria de la operación llevada a cabo, ésta deberá anexarse al formato de reclamación respectivo, como se señala en el numeral 2 siguiente.

- III. Remitirá la pieza junto con una copia del recibo a las Oficinas de Banco de México, como se señala en la fracción VI del apartado A anterior.

2. Por otra parte, la institución de crédito donde se realice la reclamación procederá a lo siguiente:

- I. Solicitará al Cliente una identificación oficial, una copia fotostática legible de ésta, el recibo que le entregó la institución de crédito que le retuvo la pieza, la cual se entenderá, para efectos de la fracción IV del artículo 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, como la presentación de la pieza.

Para el caso de que el Cliente estime conveniente adjuntar documentación que pudiera resultar comprobatoria de la operación llevada a cabo, ésta deberá anexarse al formato de reclamación respectivo.

- II. Expedirá un nuevo recibo al Cliente conforme al modelo del Anexo 6A de la circular 2026/96 en el que se transcribirán los datos del recibo presentado por el Cliente y donde se detallará la información contenida en la sección "PARA MONEDAS METÁLICAS O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O EN OPERACIONES EN VENTANILLA".

Este formulario podrá usarse como el formato de reclamación que se contempla en la fracción I del artículo 48 bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito y el Cliente podrá expresar de su puño y letra lo que a su derecho convenga en el espacio destinado para este fin.

- III. Entregará al Cliente una copia del nuevo recibo en sustitución del entregado por la institución de crédito que le retuvo la pieza.

- IV. Actuará en lo sucesivo conforme a lo dispuesto en las fracciones IV a V del apartado A anterior, adicionando además el recibo emitido por la institución de crédito que retuvo la pieza.

## **ENTREGA DEL IMPORTE DEL VALOR DE LAS PIEZAS AL CLIENTE**

I.- La institución de crédito en la que se haya realizado la reclamación, deberá verificar, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios, que la operación se hubiera llevó a cabo conforme a lo señalado por el Cliente en su formato de reclamación.

II.- Si la información proporcionada por el Cliente y el resultado de la verificación que se realice, permiten presumir que las piezas en cuestión fueron entregadas en cajeros automáticos o ventanilla de alguna institución de crédito, la institución ante la cual se presentó la reclamación, entregará al Cliente el importe de las piezas reclamadas. Lo anterior, siempre que las piezas provengan de un máximo de dos diferentes operaciones, o bien, que no se trate de más de dos piezas por cada operación respecto del mismo Cliente en un lapso de un año. Asimismo, tampoco procederá cuando hayan transcurrido más de cinco días hábiles bancarios entre la fecha de la operación y la presentación de las piezas ante la institución de que se trate.

III.- Tan pronto la institución de crédito donde se presentó la reclamación realice la entrega del importe correspondiente al Cliente, deberá de registrar tal evento en el Sistema Informático provisto por el Banco de México:

<https://apl.banxico.org.mx/SAABM/>

IV.- De igual manera, en caso de que se determine que la reclamación no prosperó y la institución de crédito considere que no se efectuará la entrega del importe de la pieza, deberá informar al Cliente por escrito las razones que hayan motivado su negativa. Asimismo, deberá registrar tal situación en el Sistema Informático citado, indicando los motivos por los cuales no se llevó a cabo dicha entrega.

V.- Las instituciones de crédito podrán realizar consultas al Banco de México para determinar si la persona que realiza la reclamación se encuentra o no en el supuesto contemplado en el artículo 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, es decir, que las piezas provengan de un máximo de dos diferentes operaciones, o bien, que no se trate de más de dos piezas por cada operación respecto del mismo Cliente en un lapso de un año. Dichas consultas se llevarán a cabo por los mecanismos que al efecto provea el Banco de México.

## **PARA EL ABONO EN CUENTA POR PARTE DE BANCO DE MÉXICO**

En caso de que el Banco de México dictamine que alguna pieza motivo de reclamación es auténtica, el abono se realizará en la cuenta de la institución de crédito donde se presentó la reclamación. Tratándose de reclamaciones que no hubieran prosperado, la institución de crédito que retuvo la pieza auténtica deberá devolver al Cliente el importe de la misma.

Las instituciones de crédito que realicen el cambio de piezas conforme lo dispone el artículo 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, se subrogarán en todos los derechos que de ello deriven.

Finalmente, todas las operaciones de registro en los sistemas del Banco de México, contempladas en este procedimiento, deberán ser realizadas por conducto de las Personas Autorizadas.