

CIRCULAR 34/2010, dirigida a las instituciones de banca múltiple, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas relativa a las Reglas de Tarjetas de Crédito.

Al margen un logotipo, que dice: Banco de México.

CIRCULAR 34 /2010

**A LAS INSTITUCIONES DE BANCA MULTIPLE,
SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO LIMITADO
Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO
MULTIPLE REGULADAS:**

ASUNTO: REGLAS DE TARJETAS DE CREDITO

El Banco de México, considerando que para promover el sano desarrollo del sistema financiero y proteger los intereses del público, es necesario:

- a) Emitir normas que otorguen mayor protección a los tarjetahabientes en caso del robo o extravío de sus tarjetas de crédito, estableciendo procedimientos sencillos y expeditos que les permitan solicitar ante las emisoras las aclaraciones correspondientes. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tienen los tarjetahabientes de acudir, entre otros, al procedimiento previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
- b) Establecer incentivos para que las emisoras de tarjetas de crédito adopten medidas adicionales en beneficio de los tarjetahabientes, a fin de reducir riesgos derivados del uso de ellas en transacciones comerciales a través de páginas electrónicas en la red mundial (Internet); así como para evitar el uso indebido de la información contenida en dichas tarjetas de crédito (“clonación”);
- c) Homologar las reglas y formatos que permiten a los tarjetahabientes autorizar con cargo a sus tarjetas de crédito el pago recurrente de bienes o servicios, con las reglas de domiciliación en tarjetas de débito. Lo anterior, con el fin de facilitar su contratación, la objeción de cargos improcedentes y la cancelación de dicho servicio de forma rápida y segura;
- d) Establecer la manera en que las emisoras de tarjetas de crédito deben determinar el importe del pago mínimo que solicitan a los tarjetahabientes en cada periodo, mediante la incorporación de una fórmula que propicie que con cada pago mínimo se amortice parte del principal del crédito, a fin de procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable, y
- e) Actualizar la regulación emitida por este Instituto Central en materia de tarjetas de crédito a fin de facilitar su consulta y aplicación.

Con fundamento en lo previsto en los artículos 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, párrafos sexto y séptimo; 24, 26 y 35 de la Ley del Banco de México; 8o. de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos; 4, 4 Bis, 18 Bis 7, 22 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 48, 48 Bis 2, 72 Bis, 103 penúltimo párrafo de la Ley de Instituciones de Crédito; 8o. párrafos cuarto y séptimo, 10 párrafo primero, 14 Bis en relación con el 17 fracción I, así como 14 Bis 1 párrafo primero en relación con el 25 Bis 1 fracción IV, del Reglamento Interior del Banco de México, que le otorgan la atribución de emitir disposiciones a través de la Dirección General Jurídica y de la Dirección

General de Asuntos del Sistema Financiero, respectivamente, así como Unico del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, fracciones III y XII, ha resuelto emitir las siguientes:

REGLAS DE TARJETAS DE CREDITO

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.
- Días Hábiles:** a los días de la semana en que las entidades financieras no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Cargos Recurrentes:** a la aceptación expresa del Tarjetahabiente para que se realicen cargos periódicos en la Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 72 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito.
- 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 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.
- Pago Mínimo:** a la cantidad que la Emisora deberá requerir al Titular en cada periodo de pago para que, una vez cubierta, el crédito se considere al corriente.
- Proveedor:** a la persona que proporciona el bien o servicio, autorizada por el Tarjetahabiente para instruir cargos en la Cuenta.
- Tarjeta de Crédito:** al medio de disposición que se emita al amparo del Contrato.
- Tarjetahabiente:** a la persona física a cuyo nombre se emite la Tarjeta de Crédito.
- Titular:** a la persona que celebre el Contrato con la Emisora.
- UDI:** a la unidad de cuenta, cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, conforme a los artículos Tercero del "Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en unidades de inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto sobre la Renta" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1o. de abril de 1995 y 20 Ter del Código Fiscal de

la Federación.

2. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1** La Emisora se obliga a pagar por cuenta del Titular los bienes, servicios y, en su caso, el efectivo que proporcionen los Establecimientos a los Tarjetahabientes.
- 2.2** Las Tarjetas de Crédito podrán ser de uso exclusivo en territorio nacional, o bien de uso en territorio nacional y en el extranjero.
- 2.3** Las Tarjetas de Crédito se expedirán siempre a nombre de una persona física, serán intransferibles y deberán contener al menos, lo siguiente:
- 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;
 - v. Mención de que su uso sujeta al Titular al Contrato correspondiente;
 - vi. Mención de ser intransferible, y
 - vii. Fecha de vencimiento.
- 2.4** Cuando los Contratos se celebren con personas morales, las Tarjetas de Crédito se expedirán a nombre de las personas físicas que aquéllas designen.
- 2.5** Cuando así lo convengan las partes, los Tarjetahabientes podrán disponer de efectivo en las ventanillas de las sucursales de la Emisora, a través de cajeros automáticos, así como en los Establecimientos que lo proporcionen y por conducto de comisionistas bancarios.
- 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
 - iii. Documentos que sean aceptados por la Emisora, autorizados a través de medios electrónicos mediante el número de identificación personal (NIP) del Tarjetahabiente.
 - 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.

- 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).
- 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 pago oportuno, independientemente de su denominación.

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.

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 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".

En caso de que alguna Emisora pretenda utilizar cualquier otro sistema de autenticación en línea equivalente a los antes señalados, deberá presentar previamente la solicitud respectiva a la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad del Banco de México.

2.9 Cuando la Emisora no refleje en el estado de cuenta que corresponda los cargos a que se refieren los numerales 2.7, 2.8 y 3.4, el plazo de noventa días naturales que en ellos se establece para formular la reclamación respectiva, comenzará a correr a partir de la fecha de corte del estado de cuenta que lo refleje.

2.10 Los cargos efectuados en el extranjero deberán asentarse en la Cuenta, invariablemente en moneda nacional.

El tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del peso en relación con el dólar de los Estados Unidos de América, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.01 el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los

documentos de cobro respectivos, de conformidad con lo señalado en las "Disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana" y que publique en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil siguiente.

Lo dispuesto en este numeral no será aplicable respecto de Tarjetas de Crédito cuyo Titular sea residente en el extranjero al momento de la emisión.

2.11 La Emisora deberá acreditar en la Cuenta los pagos que se efectúen, sujetándose a lo previsto en la Circular 22/2008 emitida por este Banco Central y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2008, así como a sus modificaciones.

2.12 La Emisora deberá permitir la domiciliación del pago de Tarjetas de Crédito a una cuenta de depósito o de inversión en cualquier institución de crédito. Para ello, la Emisora deberá sujetarse a lo previsto en las "Reglas de domiciliación en cuentas de depósito bancario de dinero" emitidas por el Banco de México.

La Emisora deberá informar al Titular entre otros medios a través de su página en Internet, que podrá domiciliar el pago de su Tarjeta de Crédito en cualquier institución de crédito conforme a lo señalado en este numeral.

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

3.2 La Emisora deberá contar con un seguro mediante el cual se cubra el saldo insoluto de la Cuenta al momento del fallecimiento del Titular o, en su defecto, con un esquema de cobertura similar.

La Emisora no podrá establecer plazos menores a ciento ochenta días naturales contados a partir del fallecimiento del Titular, para hacer efectivo el seguro o el esquema de cobertura de que se trate.

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.

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 del 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.

Cuando 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.

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”)

Cuando 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.

- 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.

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 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.

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.

- 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 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.
- 3.9** En el evento de que el Titular haya autorizado a la Emisora a cargar el saldo deudor vencido de la Cuenta en alguna cuenta de depósito o de inversión abierta con ella, sólo podrá efectuar el cargo respectivo cuando dicho saldo deudor esté vencido durante más de noventa días naturales y se trate de cargos que no hayan sido objetados en tiempo por el Titular, cuya aclaración se encuentre pendiente de resolver.
- 3.10** En caso de incumplimiento del Pago Mínimo, la Emisora no podrá vencer por anticipado las parcialidades aún no exigibles relativas a promociones de meses sin causación de interés o con intereses. Lo anterior, será aplicable hasta que el crédito sea considerado vencido para efectos contables en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- 3.11** La Emisora sólo podrá cargar intereses moratorios sobre el saldo insoluto del crédito a partir de la fecha en que se considere vencido para efectos contables en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- En tanto se presenta dicho supuesto, la Emisora únicamente podrá cobrar intereses moratorios sobre el importe de los Pagos Mínimos no cubiertos en cada periodo de pago.
- 3.12** La Emisora tendrá prohibido efectuar, por cuenta propia o de terceros, ofertas a los Tarjetahabientes para la adquisición de bienes o servicios cuyo pago se realice mediante cargos que la Emisora haga en la Cuenta respectiva, en las que se señale que para evitar los citados cargos los Tarjetahabientes deban manifestar su desacuerdo.

4. PAGO MINIMO

4.1 El Pago Mínimo será el monto que resulte mayor conforme a los incisos siguientes:

- a) La suma de: i) 1.5 por ciento del saldo insoluto de la parte revolvente de la línea de crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el impuesto al valor agregado (I.V.A.), mas ii) los referidos intereses y el I.V.A., y
- b) El 1.25 por ciento del límite de la línea de crédito.

En el evento de que el Pago Mínimo sea mayor que el saldo insoluto de la parte revolvente de la línea de crédito al corte del periodo, las Emisoras deberán cobrar éste último.

4.2 La Emisora podrá determinar libremente el importe del Pago Mínimo, siempre y cuando dicho importe sea mayor al que corresponda conforme a lo establecido en el numeral 4.1 de las presentes Reglas.

5. CARGOS RECURRENTE

5.1 Contratación

Cuando la Emisora permita realizar Cargos Recurrentes deberá atender las solicitudes de contratación que los Tarjetahabientes le presenten en términos del numeral 5.4 y mediante la utilización del formato establecido en el Anexo 1.

La Emisora sólo podrá procesar las solicitudes de Cargos Recurrentes que le solicite el Adquirente, cuando la información que éste le envíe incluya al menos lo establecido en el referido Anexo 1. Para tal efecto, el Adquirente deberá pactar con los Proveedores la obligación de recabar al menos dicha información.

5.2 Cancelación

La Emisora deberá informar a través de su página en Internet o en un documento que adjunten al estado de cuenta, el derecho que tiene el Tarjetahabiente de solicitar que se cancele cualquier Cargo Recurrente.

La Emisora deberá permitir al Tarjetahabiente utilizar el formato previsto en el Anexo 2 para solicitarle en cualquier momento la cancelación de Cargos Recurrentes en términos del numeral 5.4. Lo anterior, con independencia de que el Tarjetahabiente hubiera autorizado dichos Cargos Recurrentes a través del Proveedor o bien, que el medio utilizado para autorizarlos haya sido distinto al que se emplee para formular la solicitud de cancelación.

La cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a tres Días Hábiles contados a partir de la fecha en que la Emisora reciba la solicitud, por lo que transcurrido el referido plazo la Emisora deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta relacionados con el Cargo Recurrente de que se trate.

5.3 Objeción de cargos

La Emisora deberá atender las objeciones de Cargos Recurrentes de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y mediante la utilización del formato contenido en el Anexo 3.

5.4 Disposiciones comunes a los Cargos Recurrentes

5.41 La Emisora deberá dar a conocer los formatos para las solicitudes de contratación de Cargos Recurrentes, de su cancelación o para realizar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio, contenidos en los Anexos 1, 2 y 3, respectivamente, en sus sucursales y en su página en Internet en alguna de las secciones a través de las cuales tenga acceso el público en general.

Las instituciones de crédito que sean Emisoras, también deberán hacer lo antes señalado a través del servicio de banca electrónica que proporcionen a sus Tarjetahabientes.

5.42 La Emisora deberá recibir en sus sucursales las solicitudes referidas en el numeral anterior que le presenten los Tarjetahabientes, así como tratándose de instituciones de crédito, mediante el servicio de banca electrónica que ofrezcan, durante el horario de atención al público.

La Emisora también podrá recibir dichas solicitudes a través de otros medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que previamente convenga con los Tarjetahabientes. En caso de que tales solicitudes se formulen por teléfono, la Emisora deberá recabar la misma información que se indica en los referidos Anexos 1, 2 y 3, según corresponda.

En ningún caso, la Emisora podrá requerir información, documentación o trámite adicional alguno a los establecidos en estas Reglas, para atender las aludidas solicitudes u objeciones, salvo por lo necesario para identificar al Tarjetahabiente.

- 5.43** La Emisora deberá guardar constancia de la fecha en que reciba del Tarjetahabiente la solicitud de realizar Cargos Recurrentes, de cancelación o de objeción de cargos y acusar recibo con al menos el número que identifique la solicitud y la fecha de recepción. El acuse de recibo deberá realizarse a través del mismo medio en el que se presente la solicitud de que se trate.
- 5.44** La Emisora no podrá cobrar comisiones por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes, ni por cancelar los Cargos Recurrentes.

ANEXO 1

FORMATO PARA CONTRATAR CARGOS RECURRENTES

____ de _____ de 20____.

(NOMBRE DEL DESTINATARIO)

Solicito el Cargo Recurrente materia de esta autorización con base en la información que a continuación se indica:

1. Nombre del Proveedor: _____.
2. Descripción del bien o servicio objeto del Cargo Recurrente: _____.
3. Duración del periodo de facturación (*Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, etc.*) _____.
4. Nombre de la emisora de la Tarjeta de Crédito. _____.
5. Número de Tarjeta de Crédito (16 dígitos): _____.

INFORMACION OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE:

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del cliente _____;

De referencia _____, o

De Contrato _____.

Estoy enterado de que en cualquier momento podré pedir a la Emisora que cancele sin costo la realización del Cargo Recurrente solicitado.

Atentamente,

(NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL TARJETAHABIENTE)

ANEXO 2

FORMATO PARA CANCELAR CARGOS RECURRENTE

____ de _____ de 20____.

(NOMBRE DE LA EMISORA DE LA TARJETA DE CREDITO)

Solicito a esa Emisora que cancele el Cargo Recurrente del pago que corresponda conforme a lo siguiente:

1. Nombre del Proveedor: _____.
2. Descripción del bien o servicio objeto del Cargo Recurrente que se solicita cancelar _____.
3. Número de Tarjeta de Crédito (16 dígitos): _____.

INFORMACION OPCIONAL PARA EL TARJETAHABIENTE:

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del cliente _____;

De referencia _____, o

De Contrato _____.

Estoy enterado de que la cancelación es sin costo a mi cargo y que surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de esta solicitud.

Asimismo, estoy enterado de que si en adición al Cargo Recurrente que estoy solicitando cancelar, hubiera otros Cargos Recurrentes autorizados por mi a favor del mismo Proveedor que no puedan distinguirse del primero, es probable que para atender la presente solicitud la Emisora tenga que cancelar todos ellos.

Atentamente,

(NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL TARJETAHABIENTE)

