

México, Distrito Federal, 27 de enero de 2014.

**ASUNTO:** Modificaciones y adiciones a la Circular de Operaciones de Caja, en el procedimiento relacionado con la retención de piezas presuntamente falsas, así como en los requisitos que deben contener los instrumentos públicos para acreditar la personalidad de quienes se ostentan con facultad para autorizar a las personas que podrán suscribir los escritos derivados de las operaciones de caja.

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

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28, párrafos sexto y séptimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2o., 3o., fracción I, 4o., 24, párrafos primero y segundo, y 25 de la Ley del Banco de México; 48, párrafo segundo, y 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito; 8o., párrafos quinto y séptimo, 10, párrafo primero, 16 Bis, fracción II, y 28, fracción XII, del Reglamento Interior del Banco de México; así como Segundo, fracciones III y X, del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, este Instituto Central les comunica que en ejercicio de su facultad para regular la circulación de la moneda, ha resuelto modificar la Circular de Operaciones de Caja emitida por este Banco Central el 1o. de octubre de 2009, en específico el procedimiento relacionado con la retención de piezas presuntamente falsas, así como los requisitos que deben contener los instrumentos públicos para acreditar la personalidad de quienes se ostentan con facultad para autorizar a las personas que podrán suscribir los escritos derivados de las operaciones de caja. Estos cambios tienen como finalidad facilitar los medios, eliminar ambigüedades, e incorporar plazos, a fin de dar mayor claridad y certeza al aludido procedimiento de retención de piezas, así como a los requisitos para el otorgamiento de los instrumentos públicos en comento.

En tal virtud, se modifican los numerales II.II.2.1, II.VII.1, II.VII.2, II.VII.2.1, II.VII.2.2, II.VII.3.1, II.VIII.1.1.2, II.VIII.1.1.6, II.VIII.1.2, II.VIII.1.2.1.1, II.VIII.1.2.1.3, II.VIII.1.2.2.1, II.VIII.1.2.2.2, II.VIII.1.2.2.4, II.VIII.2.2, II.VIII.2.3, II.VIII.2.4, así como los Anexos 6A, 6D, y se adicionan el numeral II.VIII.1.2.1.4 y el Anexo 6E, todos ellos de la citada Circular de Operaciones de Caja.

Por lo anterior, adjunto a la presente comunicación encontrarán las hojas II-3, II-28, II-29, II-30, II-31, II-32, II-33, II-34, así como los Anexos 6A, 6D y 6E, que contienen los cambios mencionados, por lo que les agradeceremos efectuar las actualizaciones correspondientes en los ejemplares de la señalada Circular de Operaciones de Caja que obran en su poder.



Finalmente, les comunicamos que las modificaciones a que se refiere la presente, entrarán en vigor a partir del 4 de febrero de 2014.

**Atentamente,  
BANCO DE MÉXICO**

---

**Mtra. Isabel Morales Pasantes**  
Director de Programación y Distribución de  
Efectivos

---

**M. en D. Elías Villanueva Ochoa**  
Gerente Jurídico Consultivo

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 02/05/2012

Hoja Núm. II-3

27/01/2014

## CAPÍTULO II REQUISITOS PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE CAJA

### II.II.1 *Solicitud*

Las instituciones de crédito que pretendan:

- a) Realizar Depósitos y Retiros de Billetes en el Banco de México y en sus Corresponsales;
- b) Realizar Depósitos y Retiros de Monedas Metálicas en el Banco de México, o
- c) Solicitar Monedas Metálicas en Plazas a la Par y/o Plazas Bancarias señaladas en el **Anexo 2**.

Deberán elaborar su solicitud por escrito al Director de Programación y Distribución de Efectivos del propio Banco de México, con domicilio en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, en México, Distrito Federal, teléfono 5268 84 00, fax 5268 83 93 y correo electrónico [corresp@banxico.org.mx](mailto:corresp@banxico.org.mx), indicando el número que les asignó la Gerencia de Gestión de Operaciones del Banco de México, para identificar su Cuenta Única.

Las oficinas matrices de las instituciones de crédito que tengan interés en que sus nuevas Sucursales Bancarias lleven a cabo los Depósitos, Retiros o las entregas mencionadas en el presente numeral, deberán solicitarlo por escrito al Director de Programación y Distribución de Efectivos del Banco de México, indicando las plazas en las que desean hacer las citadas operaciones.

### II.II.2 *Entrega de documentación*

Las instituciones de crédito señaladas en el numeral anterior, deberán entregar al Banco de México, la siguiente documentación al momento de enviar la citada solicitud:

#### II.II.2.1 *Requisitos del instrumento público*

Copia certificada del instrumento público, mediante el cual acrediten la personalidad de quienes se ostentan con facultad para autorizar a aquéllas que podrán suscribir los escritos derivados de las Operaciones de Caja.

En los instrumentos que se otorguen para acreditar la personalidad de los sujetos mencionados en el párrafo anterior, deberán incluirse por lo menos los siguientes requisitos:

- a) Que el poder se otorgue en escritura pública.
- b) Que sea otorgado por quien cuente con facultades suficientes para ello en los términos de las disposiciones legales aplicables.
- c) Que contenga la cláusula siguiente: (indicar el nombre de la institución de crédito) otorga poder especial en favor de (indicar el nombre del apoderado), para autorizar a aquellas otras personas que podrán suscribir los escritos indicados en el Capítulo II de la Circular de Operaciones de Caja, emitida por Banco de México el 1o. de octubre de 2009, o bien, por la Circular que la sustituya.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 13/11/2011

Hoja Núm. II-28

27/01/2014

## CAPÍTULO VII

### BILLETES Y MONEDAS METÁLICAS PRESUNTAMENTE FALSOS, MARCADOS CON MENSAJES O ALTERADOS

#### II.VII.1 RETENCIÓN DE LAS PIEZAS

Cuando a una institución de crédito le sean presentados Billetes Presuntamente Falsos, deberá proceder a su retención, extendiendo al tenedor el recibo conforme al modelo del [Anexo 6A](#), indicando claramente que la recepción sólo se hace para los efectos de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, las instituciones de crédito, utilizarán el [Anexo 6B](#) cuando les sean presentadas piezas Marcadas con Mensajes o Alteradas. En dichos recibos podrá el tenedor de las piezas retenidas, expresar lo que a su derecho convenga.

Las piezas retenidas, **sólo tratándose de moneda nacional**, podrán ser marcadas mediante un sello con las características señaladas en el [Anexo 6C](#). Por ningún motivo se podrán perforar las piezas, estamparles cualquier otro sello o marcarlas con algún otro dispositivo de escritura. El sellado de las piezas **deberá realizarse a la vista del tenedor**.

Tratándose de piezas de moneda extranjera, las piezas no se podrán sellar, quedando excluido igualmente el uso de los sellos descritos en el [Anexo 6C](#), ni ser perforadas, estampadas, marcadas ni utilizar cualquier otro método de cancelación.

#### II.VII.2 REMISIÓN DE LAS PIEZAS

Todas las piezas retenidas, en términos del numeral anterior, deberán ser remitidas al Banco de México para su análisis, en un plazo no mayor de un día hábil bancario contado a partir de la fecha de recepción, de acuerdo con lo indicado en los numerales [II.VII.2.1](#) y [II.VII.2.2](#), mediante el uso de medios que preserven la seguridad de las piezas.

Las instituciones de crédito deberán realizar todos los actos necesarios para que las piezas presuntamente falsas lleguen a las oficinas del Banco de México en un plazo máximo de 20 días hábiles bancarios contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de retención de las piezas.

En caso de exceder el plazo máximo de 20 días hábiles bancarios para la entrega de las piezas presuntamente falsas en Banco de México, las instituciones de crédito deberán reembolsar el importe de las mismas a los últimos tenedores, enviando a la Subgerencia de Control de Calidad y Evaluación del Banco de México, a través de correo electrónico dirigido a [labquim.seguimiento@banxico.org.mx](mailto:labquim.seguimiento@banxico.org.mx), la documentación que compruebe el reembolso del importe respectivo.

Sin perjuicio de lo anterior, Banco de México podrá imponer las sanciones respectivas a las instituciones de crédito por el incumplimiento del plazo para entrega de las piezas presuntamente falsas en Banco de México para su análisis.

En caso de robo o extravío de las piezas, las instituciones de crédito deberán registrarlas en el SAM como "extraviadas" tan pronto como tengan conocimiento del suceso y reembolsar el importe de las mismas a los últimos tenedores. Asimismo, deberán enviar, dentro de los 10 días hábiles bancarios posteriores al registro como "extraviadas", a la Subgerencia de Control de Calidad y Evaluación del Banco de México, a través de correo electrónico dirigido a [labquim.seguimiento@banxico.org.mx](mailto:labquim.seguimiento@banxico.org.mx), el recibo SAM donde aparezca el nuevo estado (extraviada) que documente dicho registro, un acta de hechos que explique las circunstancias por las cuales no se remitieron las piezas o, en caso de robo, un acta de denuncia levantada ante las autoridades competentes, así como el comprobante del reembolso del importe respectivo al último tenedor, o bien, el motivo por el cual no se pudo realizar todavía el pago. Tan pronto como dicho pago se pueda realizar, la documentación correspondiente que lo ampare deberá ser remitida a la mencionada Subgerencia de Control de Calidad y Evaluación por el medio ya señalado.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 05/09/2012

Hoja Núm. II-29

27/01/2014

En el supuesto de que las piezas que hayan sido extraviadas sean encontradas posteriormente, la institución de crédito deberá registrarlas nuevamente en el SAM, con un nuevo número de recibo, asentando que dicha institución es el último tenedor de las piezas y remitirlas al Banco de México para su análisis en el plazo establecido en el segundo párrafo de este numeral.

Cuando se actualicen los supuestos a que se refiere el artículo 20 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, las instituciones de crédito deberán apegarse a lo dispuesto en dicho artículo.

## II.VII.2.1 *Billetes Presuntamente Falsos*

Para remitir las piezas presuntamente falsas a Banco de México deberá observarse lo siguiente:

- a) Previo a su envío a Banco de México, las piezas deberán registrarse en el SAM. El recibo entregado al tenedor conforme al formato del [Anexo 6A](#), deberá contar con un "Número de Recibo" asignado por el SAM o por la institución de crédito, observando los criterios establecidos en el [Anexo 6D](#). Toda la información contenida en el recibo que se entregue al tenedor de la pieza deberá coincidir con la registrada en dicho sistema. El citado recibo podrá generarse a través del SAM, o bien, elaborarse por cualquier otro medio.  
En caso de que el SAM salga de operación, ya sea por contingencia, mantenimiento, o bien, esté fuera del horario hábil bancario, las instituciones de crédito deberán generar y registrar los mencionados recibos, asignándoles el "Número de Recibo" correspondiente, con base en lo establecido en el [Anexo 6D](#).
- b) Para facilitar la entrega, las instituciones de crédito podrán crear "Lotes de Piezas Presuntamente Falsas" que agrupen varios recibos individuales. Estos lotes deberán registrarse en el SAM. La generación de lotes no exime a las instituciones de crédito de la obligación de registrar en el sistema la información completa de cada recibo.
- c) Los "Lotes de Piezas Presuntamente Falsas" no tienen una cantidad preestablecida o límite en el número de piezas que los integran.
- d) Las piezas deberán acompañarse de dos copias del "FORMATO DE ENTREGA DE PIEZAS PRESUNTAMENTE FALSAS A VALOR DECLARADO (PARA REMITIRSE AL BANCO DE MÉXICO)" conforme al modelo [Anexo 6E](#). Una de dichas copias servirá como acuse de recepción y la otra será conservada por Banco de México.
- e) Las piezas deberán entregarse acomodadas en el siguiente orden:
  1. Si es por recibo individual, en el mismo orden en que aparecen detalladas en éste.
  2. Si es por "Lote de Piezas Presuntamente Falsas", se ordenarán primeramente por recibo individual y las piezas amparadas por cada recibo, en el orden en que aparecen en este último documento.
- f) Para el caso de instituciones de crédito que lleven a cabo operaciones de caja con el Banco de México, las piezas podrán entregarse en las Sucursales Banxico en el interior de la República, o en la Oficina de Distribución y Recolección, ubicada en el sótano del Módulo IV del Complejo Legaria, Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal. Las instituciones de crédito que no realicen operaciones de caja con este Instituto Central, podrán entregar las piezas en la Ventanilla de Canje ubicada en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal.

## II.VII.2.2 *Billetes Marcados con Mensajes y Alterados*

Dichas piezas deberán ser remitidas para su análisis, en un plazo no mayor de un día hábil bancario contado a partir de la fecha de su recibo, a las Sucursales Banxico, o a la Oficina de Distribución y Recolección del Banco de México, ubicada en el sótano del Módulo IV del Complejo Legaria, Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal. Las instituciones de crédito que no realicen operaciones de caja con este Instituto Central, podrán entregar las piezas en la Ventanilla de Canje ubicada en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 05/09/2012

Hoja Núm. II-30

27/01/2014

## II.VII.3 RESULTADO DEL ANÁLISIS

### II.VII.3.1 *Billetes Presuntamente Falsos*

El Banco de México, dentro de los veinte días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que reciba las piezas, pondrá a disposición de la institución de crédito que remitió las mismas el resultado del análisis a través del SAM, en donde se confirmará si se trata de Billetes Falsos o Auténticos.

Cuando se trate de piezas auténticas en moneda nacional, el Banco de México acreditará el importe correspondiente en la Cuenta Única de la institución de crédito que los hubiera remitido, en un plazo que no excederá de diez días hábiles bancarios siguientes a partir de la fecha de emisión del resultado del análisis. En caso contrario, los Billetes Falsos permanecerán en guarda y custodia en el propio Banco de México, quien procederá de inmediato a dar parte a las autoridades correspondientes.

Las piezas en moneda extranjera que resulten auténticas, Banco de México las pondrá a disposición de la institución de crédito que las haya enviado para análisis, o bien, de la institución de crédito que haya recibido la reclamación, una vez que el resultado del análisis se publique en el SAM. Las piezas podrán recogerse en la Oficina de Evaluación de Piezas Presuntamente Falsas, ubicada en Presa de la Amistad 707, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal.

Las instituciones de crédito, una vez que conozcan el resultado del análisis realizado por Banco de México, lo presentarán al tenedor y, de ser procedente, le devolverán el importe de las piezas que de conformidad con dicho análisis hayan resultado auténticas.

Con independencia de la obligación de las instituciones de crédito de informar el resultado del análisis al tenedor, deberán informarle también que podrá consultar dicho resultado directamente en el sitio de internet del Banco de México [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx), siguiendo la ruta: Billetes y monedas > Servicios > Consulta del resultado del análisis de piezas retenidas como presuntamente falsas.

En el caso de que el tenedor de la pieza requiera un documento adicional, podrá solicitarlo directamente al teléfono 01.800.BANXICO (01.800.226.9426), sin costo de larga distancia.

### II.VII.3.2 *Billetes Marcados con Mensajes y Alterados*

El Banco de México dará a conocer, dentro de los veinte días hábiles bancarios siguientes a la fecha en que reciba las piezas, el resultado del análisis, en el cual se confirmará si se trata o no de Billetes Marcados con Mensajes o Alterados.

Cuando se trate de piezas auténticas con valor en moneda nacional, el Banco de México acreditará su importe en la Cuenta Única de la institución de crédito que los hubiera remitido, en un plazo que no excederá de tres días hábiles bancarios siguientes a partir de la fecha de emisión del resultado del análisis; en caso contrario, las piezas marcadas con mensajes o alteradas, permanecerán en guarda y custodia en el Banco de México, quien procederá de inmediato a dar parte a las autoridades correspondientes.

Las instituciones de crédito, una vez que reciban el resultado del análisis del Banco de México, lo presentarán al tenedor y, de ser procedente, le devolverán el importe de las piezas que de conformidad con dicho análisis hayan resultado con valor.

## II.VII.4 MONEDAS METÁLICAS Y DIVISAS

El presente capítulo, también le es aplicable a las Monedas Metálicas Presuntamente Falsas, Marcadas con Mensajes o Alteradas, así como a monedas y billetes extranjeros, de cuya autenticidad se dude.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 07/09/2012

Hoja Núm. II-31

27/01/2014

## CAPÍTULO VIII

### **BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O VENTANILLAS.- PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIR CON EL ARTÍCULO 48 BIS 1 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

#### **II.VIII.1 RETENCIÓN Y ENVÍO DE LAS PIEZAS Y LA DOCUMENTACIÓN A BANCO DE MÉXICO**

##### **II.VIII.1.1 RECEPCIÓN DE LA PIEZA POR LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO QUE PRESUNTAMENTE LA HAYA ENTREGADO**

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 de crédito procederá conforme a lo siguiente:

*II.VIII.1.1.1* Retendrá las piezas de que se trate y extenderá recibo al Cliente conforme al modelo del [Anexo 6A](#). 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.VIII.1.1.2* Solicitará al Cliente una Identificación Oficial, así como copia fotostática legible de ésta.

En caso de ser posible, se solicitará al Cliente escriba de puño y letra, ya sea en el cuerpo del [Anexo 6A](#) o en hojas aparte, con el mayor detalle cómo obtuvo la(s) pieza(s) (fecha, lugar, hora, operación realizada, quién le atendió).

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.VIII.1.1.3* Entregará al Cliente un ejemplar del [Anexo 6A](#) con los datos mencionados anteriormente debidamente asentados.

*II.VIII.1.1.4* Registrará en el SAM, 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".

*II.VIII.1.1.5* La citada institución de crédito queda obligada a proporcionar al Banco de México la información que al efecto éste le requiera.

*II.VIII.1.1.6* Enviará la pieza junto con el recibo correspondiente donde esté asentada la relatoría de puño y letra del Cliente, así como la copia de su Identificación Oficial, a las siguientes Oficinas de Banco de México, según corresponda:

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. II-32

27/01/2014

- a) En el Distrito Federal:
  - 1. Instituciones de crédito que realizan operaciones de caja con Banco de México: Oficina de Distribución y Recolección, ubicada en el Sótano del Módulo IV del Complejo Legaria, Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal.
  - 2. Instituciones de crédito que no realizan operaciones de caja con Banco de México: Ventanilla de Canje, ubicada en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, México, Distrito Federal.
- b) Sucursales de Banco de México en el interior de la República.

El envío de las piezas a que se refiere este numeral, deberá ser por separado de las indicadas en el capítulo VII de este título, esto es, sin que se integren con otras piezas en una misma comunicación.

## **II.VIII.1.2 RETENCIÓN DE LA PIEZA POR INSTITUCIÓN DE CRÉDITO DISTINTA A LA QUE LA HAYA ENTREGADO**

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

- II.VIII.1.2.1* La institución de crédito en donde se presente la pieza:
  - II.VIII.1.2.1.1* Retendrá la pieza y extenderá recibo al Cliente conforme al modelo del [Anexo 6A](#), dejando en blanco la sección "PARA MONEDAS METÁLICAS O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS RECIBIDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O EN OPERACIONES EN VENTANILLA".
  - II.VIII.1.2.1.2* 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 última.
  - II.VIII.1.2.1.3* Registrará la información en el SAM, a más tardar al día hábil siguiente de haber retenido la pieza.
  - II.VIII.1.2.1.4* Remitirá la pieza junto con una copia del recibo para su análisis en Banco de México en apego a lo señalado el segundo párrafo del numeral [II.VII.2](#).
- II.VIII.1.2.2.* Por otra parte, la institución de crédito donde se realice la reclamación procederá a lo siguiente:
  - II.VIII.1.2.2.1* Solicitará al Cliente una Identificación Oficial, una copia fotostática legible de ésta y el recibo que le entregó la institución de crédito que le retuvo la pieza, la cual servirá, 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.



# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 13/12/2011

Hoja Núm. II-33

27/01/2014

*II.VIII.1.2.2.2* Expedirá un nuevo recibo al Cliente conforme al modelo del [Anexo 6A](#), 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". El nuevo recibo deberá conservar el mismo Número de Recibo SAM que el recibo de retención entregado por la otra institución de crédito si éste contara con un número de recibo SAM válido.

Para los casos en que el recibo de retención entregado por la otra institución de crédito no contara con un Número de Recibo SAM válido, la institución de crédito donde se realice la reclamación deberá asignar un nuevo Número de Recibo SAM.

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. El Cliente podrá expresar de su puño y letra con el mayor detalle posible cómo obtuvo la(s) pieza(s) (fecha, lugar, hora, operación realizada, quién le atendió) en el espacio destinado para este fin o en hojas aparte.

*II.VIII.1.2.2.3* Entregará al Cliente un ejemplar del nuevo recibo en sustitución del entregado por la institución de crédito que le retuvo la pieza.

*II.VIII.1.2.2.4* Actuará en lo sucesivo conforme a lo dispuesto en los numerales [II.VIII.1.1.4](#) a [II.VIII.1.1.6](#). El envío de la documentación a que se refiere el numeral [II.VIII.1.1.6](#) podrá realizarlo a través de correo electrónico dirigido a [labquim.seguimiento@banxico.org.mx](mailto:labquim.seguimiento@banxico.org.mx), adicionando además el recibo emitido por la institución de crédito que retuvo la pieza.

## **II.VIII.2 ENTREGA DEL IMPORTE DEL VALOR DE LAS PIEZAS AL CLIENTE**

*II.VIII.2.1* La institución de crédito en la que se haya realizado la reclamación deberá verificar, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios contados a partir de que se recibió la reclamación correspondiente, que la operación se hubiera llevado a cabo conforme a lo señalado por el Cliente en su formato de reclamación.

*II.VIII.2.2* Si la información proporcionada por el Cliente y el resultado de la verificación que se realice permiten presumir que las piezas en cuestión fueron entregadas en cajeros automáticos o ventanilla de alguna de sus sucursales, la institución de crédito 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 operaciones diferentes, 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 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha en que se realizó la operación y hasta la presentación de la reclamación ante la institución de crédito de que se trate.

*II.VIII.2.3* Por otro lado, 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 las piezas, deberá informar al Cliente por escrito las razones que hayan motivado su negativa.

## CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye a la versión del 13/12/2011

Hoja Núm. II-34

27/01/2014

---

*II.VIII.2.4* La institución de crédito deberá registrar en el SAM el resultado de la verificación, en un plazo que no excederá de los cinco días hábiles bancarios que se indican en el numeral [II.VIII.2.1](#). En el caso de que se determine que no es procedente la reclamación, deberán indicarse en el SAM los motivos.

*II.VIII.2.5* Tan pronto la institución de crédito donde se presentó la reclamación realice la entrega del importe correspondiente al Cliente, deberá registrar tal evento en el SAM.

*II.VIII.2.6* Las instituciones de crédito podrán realizar consultas en el SAM 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.

### **II.VIII.3**

#### **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 correspondiente se realizará en la Cuenta Única de la institución de crédito donde se presentó la reclamación. Tratándose de reclamaciones que no hubieran prosperado, dicha institución de crédito deberá devolver al Cliente el importe de la misma, en virtud de su autenticidad.

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.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 14/10/2010

27/01/2014

**ANEXO 6A**  
**1/2**

Logotipo de la  
institución de  
crédito

**IMPORTANTE LEER INFORMACIÓN AL REVERSO**

**RECIBO DE RETENCIÓN DE MONEDAS METÁLICAS Y/O BILLETES PRESUNTAMENTE FALSOS**  
(PARA REMITIRSE AL BANCO DE MÉXICO)

Fecha de Retención  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Día</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Año</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	❶ Número de Recibo SAM: _____  <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-left: auto;">Código de barras</div>
Día	Mes	Año		
Tipo de recibo ( ) Retención ( ) Reclamo				

❷ **RETENCIÓN**

DATOS DE LA INSTITUCIÓN QUE RETIENE LA PIEZA

Nombre de la institución
Nombre y número de Sucursal:
Domicilio:
Teléfono(clave):

DATOS DEL TENEDOR

Nombre:
Domicilio:
❸ Teléfono(clave):

❹ DATOS DE LA(S) PIEZA(S)

Billete  Moneda Metálica

Cantidad de Piezas	Denominación	Divisa	Folio	Serie	Fecha de emisión o año de acuñación

Fecha de Reclamación  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Día</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Año</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	❺ <b>SECCIÓN PARA PRESENTAR RECLAMACIÓN POR HABER OBTENIDO BILLETES O MONEDAS PRESUNTAMENTE FALSOS DE UNA VENTANILLA O DE UN CAJERO AUTOMÁTICO</b>  ❻ DATOS DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE PRESENTA LA RECLAMACIÓN
Día	Mes	Año		

Nombre de la institución:
Nombre y número de Sucursal:
Domicilio:
Teléfono(clave):

Fecha de Operación  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Día</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Mes</td> <td style="border: 1px solid black; width: 33%; text-align: center;">Año</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	Tipo de Operación    Cajero Automático <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/> Tipo de identificación    IFE <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Cédula profesional <input type="checkbox"/> Número de identificación: _____
Día	Mes	Año		

Describe con el mayor detalle posible cómo obtuvo la(s) pieza(s) (fecha, lugar, hora, operación realizada, quién le atendió. Puede anexar más páginas de ser necesario).


\_\_\_\_\_  
 ❿ Nombre y firma del Cliente  
 Declaro bajo protesta de decir verdad que los datos contenidos en el presente formato son ciertos

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma del cajero receptor  
 Denominación de la institución de crédito y sello

Original para el tenedor.  
 Copia para el Banco de México.  
 Copia para el Banco que retiene la pieza.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 14/10/2010

27/01/2014

**ANEXO 6A**  
**2/2**

## INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE ESTE ANEXO

- ❶ El "Número de Recibo SAM" (Sistema de Autenticación de Moneda) lo debe proporcionar la Institución de Crédito que retuvo la(s) pieza(s), de lo contrario comuníquese al teléfono **(aquí, cada institución deberá proporcionar un número para atender este tema)**
- ❷ Las piezas se retienen con base en lo estipulado en los Artículos 19 y 20 de la LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, que a letra dicen:  
**Artículo 19.** Cuando exista presunción de que una moneda nacional o extranjera es falsa o ha sido alterada, su tenedor podrá pedir al Banco de México, directamente o por conducto de cualquiera Institución de Crédito del país, verificar esas circunstancias, contra la entrega del recibo correspondiente. En el caso de que tal petición se formule por conducto de una Institución de Crédito, ésta deberá remitir al Banco de México, en los términos que el mismo señale y en un plazo no mayor de un día hábil, contado a partir de la fecha de su recibo, las piezas que le sean entregadas para su análisis. Cuando las piezas sean auténticas serán devueltas a su tenedor; si por el contrario resultaren falsas, estuvieren alteradas o no se pudiera determinar la autenticidad de las mismas, el Banco de México procederá a dar parte de inmediato a las autoridades competentes, poniéndolas a su disposición para el aseguramiento correspondiente.  
**Artículo 20.** Si las monedas respecto a las cuales exista presunción de que son falsas o han sido alteradas, llegan a poder de una Institución de Crédito por medio diverso al previsto en el artículo anterior, dicha institución, como auxiliar del Ministerio Público y de la Policía Judicial, deberá dar parte de inmediato a las autoridades competentes, poniendo las piezas respectivas a su disposición. Las citadas autoridades deberán remitir al Banco de México, para su análisis, las piezas objeto de la averiguación o instrucción, quedando las mismas al cuidado y bajo la responsabilidad de este último. Cuando, en los términos previstos en este artículo, se proceda al aseguramiento de monedas, su tenedor tendrá derecho a que la Institución de Crédito respectiva le extienda un recibo provisional en el que se identifiquen las piezas de que se trate, en tanto la autoridad competente le entrega, por conducto de la propia institución, el recibo definitivo. El carácter de auxiliar del Ministerio Público y de la Policía Judicial que se atribuye a las instituciones de crédito, es exclusivamente para los propósitos señalados en este artículo.
- ❸ En caso de cualquier aclaración o resultar auténtica la(s) pieza(s), será importante el número telefónico para contactar al tenedor.
- ❹ Para el correcto llenado de esta sección, puede identificar los datos que se solicitan de la siguiente manera:  
**Folio** = Es una letra seguida por 7 números, por ejemplo "Z1234567"  
**Serie** = Pueden ser una o dos letras antecedidas por la palabra "SERIE", por ejemplo "Serie J" o "Serie AS"  
**Fecha de emisión del billete** = Se encuentra ubicado junto a la leyenda "México, D.F.", por ejemplo "20 NOV. 2007". En el caso de la moneda metálica, el año de acuñación aparece en la moneda. Con estos datos como ejemplo, esta sección quedaría de la siguiente manera para un billete de "Moneda Nacional"

Cantidad de Piezas	Denominación	Divisa	Folio	Serie	Fecha de emisión o año de acuñación
1	\$100	Moneda Nacional	Z1234567	AS	20 NOV. 2007

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que por tratarse de piezas presuntamente falsas, estos datos pudieran no cumplir estas características o incluso no estar presentes.

- ❺ Corresponde a las reclamaciones que puede presentar un usuario de los servicios bancarios cuando tenga la certeza de haber recibido la pieza presuntamente falsa a través de una Institución de Crédito (Banco), contempladas en la LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO:  
**Artículo 48 Bis 1.-** Cuando a las instituciones de crédito les sean presentados por sus clientes billetes presuntamente falsos que les hubieran sido entregados en cajeros automáticos o en las ventanillas de alguna de sus sucursales, deberán proceder de la forma siguiente:  
I. Proporcionarán al cliente un formato de reclamación, en el que éste anotará su nombre y domicilio; el lugar, fecha y modo en que le fueron entregadas las piezas, así como las características y número de éstas. Además, a dicho formato deberá anexarse fotocopia de alguna identificación oficial del cliente.  
II. Retendrán las piezas de que se trate, extendiendo al cliente el recibo respectivo y las remitirán al Banco de México para dictamen. Las instituciones deberán proporcionar al Banco de México la información que al efecto requiera.  
III. Verificarán, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios, que la operación se hubiera llevado conforme a lo señalado por el cliente en el formato de reclamación.  
IV. Si la información proporcionada por el cliente y el resultado de la verificación que se realice, permiten presumir que las piezas en cuestión fueron entregadas en cajeros automáticos o ventanilla de alguna de sus sucursales, deberán entregar a éste el importe de las piezas presentadas, siempre que éstas provengan de un máximo de dos diferentes operaciones. En ningún caso se cambiarán más de dos piezas por cada operación, respecto del mismo cliente en un lapso de un año. Tampoco procederá el cambio, cuando hayan transcurrido más de cinco días hábiles bancarios entre la fecha de la operación y la presentación de las piezas ante la institución de que se trate.  
V. Si la Institución de Crédito considerara que no procede el cambio de las piezas, deberá informar al cliente por escrito las razones que hayan motivado su negativa. En ese caso quedará expedito el derecho del cliente para acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a hacer valer sus derechos.
- ❻ No importa si la pieza se la retuvieran en una Institución de Crédito distinta a donde desea presentar su reclamación; puede presentarse con este recibo, que hace las veces de la pieza presuntamente falsa retenida. Este Anexo 6 A se le reemplazará por otro, pero debe hacer referencia al mismo Número de Recibo SAM.
- ❼ Se le notifica al cliente que la información aquí proporcionada se entregará al Banco de México y a la Procuraduría General de la República (PGR) para su investigación. Asimismo, para el caso de que la Institución de Crédito le devuelva el importe de las piezas presentadas, el tenedor cede por este medio a dicha institución todos los derechos que pudieran corresponderle. Si la información aquí proporcionada es errónea, falsa o el banco así lo determina, será causa de desaprobación.

Una vez que Banco de México recibe la pieza en sus instalaciones, cuenta con 20 días hábiles bancarios para comunicar a la Institución de Crédito el resultado del análisis. A este tiempo, debe adicionarse el plazo que la Institución de Crédito que recibió la pieza tarda en entregarla a Banco de México; dicho plazo no deberá exceder de 20 días hábiles bancarios.

Para conocer el resultado de la(s) pieza(s) usted cuenta con las siguientes opciones. En todo momento, haga referencia al **Número de Recibo SAM**.

- A) Preguntar directamente en la Institución de Crédito.
- B) Directamente en la página Web del Banco de México ([www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)) siguiendo la ruta: Billetes y monedas > Servicios > Consulta del resultado del análisis de piezas retenidas como presuntamente falsas. Ahí deberá ingresar el Número de Recibo SAM y seleccionar el nombre de la Institución de Crédito que corresponda.

Para el reembolso de las piezas que resultaran Auténticas, se le sugiere acudir a la misma sucursal donde se llevó a cabo la retención, o en su defecto, comuníquese al teléfono **(aquí, cada institución deberá proporcionar un número para atender este tema)**.

01.800.BANXICO (01.800.226.94.26)  
[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx)

Original para el tenedor.  
Copia para el Banco de México.  
Copia para el Banco que retiene la pieza.

# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 13/12/2011

27/01/2014

## ANEXO 6D

### Criterios para que el "Número de Recibo" sea generado por cada institución de crédito

- 1) El "Número de Recibo" generado por cada institución de crédito consta de 14 dígitos y tiene dos partes:
  - a. Los tres primeros dígitos corresponden a la clave asignada por el Banco de México a cada uno de los Usuarios de que se trate, en términos del numeral II.II.1 de esta circular. Para verificar la clave correspondiente, las Instituciones podrán comunicarse al teléfono 5268 84 65 de la Oficina de Seguimiento de Operaciones de Caja del Banco de México, en México, D. F.
  - b. Cada institución de crédito deberá generar los once dígitos restantes, por sus propios mecanismos y siempre asegurando que el "Número de Recibo" sea único e irreplicable para una misma Institución.
- 2) El siguiente es un ejemplo de un "Número de Recibo" válido, como debe aparecer impreso en el Anexo 6 A entregado al tenedor, en donde el 999 representa la clave de una institución de crédito:  
**99900000000001**
- 3) En el SAM se capturarán únicamente los once dígitos generados por cada Institución. El sistema automáticamente complementará los tres dígitos correspondientes a la institución de crédito.
- 4) En caso de registrar un número de menos de once dígitos de longitud, el sistema llenará con un cero los dígitos omitidos. Ejemplos:
  - a. 1 - XXX00000000001
  - b. 123 - XXX000000000123
  - c. 1111 - XXX000000001111
  - d. 987125 - XXX00000987125

