

CIRCULAR 29/2008

México, D.F., a 9 de julio de 2008.

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

**ASUNTO: REGLAS A LAS QUE HABRÁ DE SUJETARSE
LA EMISIÓN Y OPERACIÓN DE TARJETAS
DE CRÉDITO**

El Banco de México, 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; 22 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 48, 72 Bis y 103 fracción IV de la Ley de Instituciones de Crédito; 8° de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos; 8° párrafos tercero y sexto, 10 párrafo primero, 14 párrafo primero en relación con el 25 fracción II y 17 fracción I, que otorgan al Banco de México la atribución de emitir disposiciones a través de la Dirección General de Análisis del Sistema Financiero y de la Dirección de Disposiciones de Banca Central, respectivamente, todos del Reglamento Interior del Banco de México, así como Único del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, fracciones III y IV, con el objeto de promover el sano desarrollo del sistema financiero y de proteger los intereses del público, considerando que:

- a) La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros dada a conocer mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio del 2007, asignó a otras autoridades financieras diversas facultades que correspondían a este Banco Central;
- b) Derivado de dicha asignación de facultades, resulta necesario adecuar la regulación emitida por el Banco de México en materia de tarjetas de crédito, y
- c) Es importante contar con reglas que propicien mayor competencia y transparencia en el mercado del crédito, así como que protejan a quienes soliciten y utilicen tarjetas de crédito.

Ha resuelto expedir las siguientes:

**REGLAS A LAS QUE HABRÁ DE SUJETARSE LA EMISIÓN Y
OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO**

1. DEFINICIONES

Para fines de brevedad, se entenderá en singular o plural, por:

Contrato: al acto jurídico que documenta un crédito, préstamo o financiamiento revolvente, celebrado entre la Emisora y personas físicas o morales, con base en el cual se emiten Tarjetas de Crédito.

Cuenta: a los registros contables de cargo o abono que identifican las operaciones realizadas con las Tarjetas de Crédito relacionadas con cada Contrato.

Días Hábiles: a los días de la semana, excepto sábados, domingos y aquéllos en que las entidades financieras estén obligadas a cerrar sus oficinas y sucursales, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Establecimiento: al proveedor de bienes, servicios o efectivo, mediante la aceptación de Tarjetas de Crédito.

Emisora: a las instituciones de banca múltiple y sociedades financieras de objeto limitado, que emitan Tarjetas de Crédito con base en Contratos, así como a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas que se encuentren obligadas a cumplir con las reglas para Tarjetas de Crédito que expida el Banco de México.

Número de la Tarjeta de Crédito: al número seriado que aparece en el anverso de la Tarjeta de Crédito para su identificación.

Tarjeta de Crédito: al medio de disposición que se emita al amparo del Contrato.

Titular: a la persona física o moral que celebre el Contrato con la Emisora.

Tarjetahabiente: a la persona física a cuyo nombre se emite la Tarjeta de Crédito.

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 La Emisora se obliga, al amparo del Contrato, 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:

- a) Mención de ser Tarjetas de Crédito y de que su uso es exclusivo en territorio nacional, o bien, tanto en territorio nacional como en el extranjero;
- b) Denominación social de la Emisora;
- c) Número de la Tarjeta de Crédito;
- d) Nombre del Tarjetahabiente y espacio para su firma autógrafa;
- e) Mención de que su uso sujeta al Titular al Contrato correspondiente;
- f) Mención de ser intransferible, y
- g) 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 equipos o sistemas automatizados, así como, en su caso, en los Establecimientos que lo proporcionen y a través de las personas con las que las instituciones de banca múltiple celebren contratos de comisión mercantil para realizar las operaciones previstas en el artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

2.6 La Emisora podrá efectuar cargos en la Cuenta por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, domiciliaciones y disposiciones de efectivo, que el Tarjetahabiente autorice conforme a lo siguiente:

- a) En operaciones en las que el Tarjetahabiente presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento, 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) Cuando el Tarjetahabiente presente la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento y autorice la operación en términos distintos a los previstos en el inciso anterior, el monto no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a setenta unidades de inversión por transacción, ni de quinientas unidades de inversión por día. Estos límites no serán aplicables tratándose de la Emisora que para este tipo de operaciones asuma por escrito el riesgo del uso indebido de la Tarjeta de Crédito en caso de robo o extravío y que por lo tanto absorba los costos de dicho uso indebido, liberando de ellos al Titular, con independencia de la fecha en que éste le haya dado el aviso respectivo.

- c) Tratándose de 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), se entenderá que la operación fue autorizada por el Tarjetahabiente, cuando los bienes o servicios adquiridos se entreguen o presten, según corresponda, en el domicilio que éste tenga registrado con la Emisora.

En caso de que los bienes o servicios no se entreguen o presten en el domicilio mencionado en el párrafo anterior, la institución de crédito que realice la función de adquirente, deberá convenir con el Establecimiento la manera en que éste verificará que la persona que realiza la operación es el Tarjetahabiente.

Asimismo, la Emisora podrá efectuar cargos en la Cuenta por los intereses pactados, las comisiones y los gastos de cobranza que se establezcan en el Contrato.

Los gastos por cobranza no podrán ser cargados 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 Cuando el Titular, conforme al artículo 72 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito, haya autorizado mediante el servicio de domiciliación el pago recurrente de bienes y servicios con cargo a su Cuenta, podrá solicitar a la Emisora en cualquier momento la cancelación de la autorización referida. La Emisora deberá dar al Tarjetahabiente el número de acuse que corresponda a la solicitud, debiendo conservar constancia de la fecha en que se efectuó.

Tal solicitud surtirá efectos en un plazo no mayor a diez Días Hábiles contados a partir de la fecha en que la Emisora la reciba, por lo que vencido el plazo la Emisora deberá rechazar nuevos cargos a favor del Establecimiento, relativos a los bienes y servicios respectivos.

La Emisora deberá informar al Titular, a través de su página electrónica en Internet, así como de un documento que adjunten al Contrato, del propio Contrato o del estado de cuenta, que tiene derecho a cancelar ante ella, las autorizaciones que hubiere otorgado conforme a lo previsto en el referido artículo 72 Bis, así como que la cancelación se efectuará en un plazo no mayor a diez Días Hábiles contado a partir de su solicitud.

2.8 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 publique en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil siguiente.

2.9 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.

2.10. En caso de que el Titular convenga con la Emisora que los pagos a la Cuenta se realicen mediante el servicio de domiciliación con cargo a una cuenta de depósito a la vista o de ahorro en cualquier institución de crédito o entidad, 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, a través de su página en Internet, así como del Contrato o del estado de cuenta, que podrá domiciliar sus pagos en otras instituciones de crédito, conforme a este numeral.

3. PROTECCIÓN AL TARJETAHABIENTE

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

a) Previa solicitud del titular en los formularios que la Emisora utilice de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de las "Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplicables a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público", emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;

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 mediante el uso de cajeros automáticos, vía telefónica, a través de su página electrónica en Internet, acudiendo a las sucursales o en los locales de las personas con las que las instituciones de banca múltiple celebren contratos de comisión mercantil para realizar las operaciones previstas en el artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, debiendo la Emisora o el comisionista de que se trate, conservar registro de dicha activación.

No es procedente la realización de cargos en la Cuenta respecto de Tarjetas de Crédito no activadas conforme a lo previsto en el presente numeral, excepto tratándose de los cargos por domiciliación previamente autorizados por el Tarjetahabiente.

El NIP deberá entregarse al Tarjetahabiente en forma separada de la Tarjeta de Crédito.

3.2 La Emisora deberá contar con un seguro que cubra el saldo insoluto de la Cuenta al momento del fallecimiento del Titular, o bien, condonar dicho saldo ante tal evento.

La Emisora no podrá establecer plazos de caducidad menores a ciento ochenta días naturales contados a partir del fallecimiento del Titular, para hacer efectivo el seguro o la condonación antes mencionados.

En el evento de que los Tarjetahabientes autorizados a utilizar Tarjetas de Crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del Titular, la Emisora podrá exigir a cada uno de tales Tarjetahabientes, el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la Cuenta.

3.3 En caso de robo o extravío de la Tarjeta de Crédito, una vez que el Tarjetahabiente tenga conocimiento de ello, deberá dar aviso a la Emisora a través de cualquiera de los medios pactados.

En todo caso, la Emisora deberá dar al Tarjetahabiente el número de referencia del aviso, debiendo conservar constancia de la fecha y hora en que se efectuó.

A partir de dicho aviso, la Emisora deberá bloquear la Tarjeta de Crédito, por lo que el Titular, sus obligados solidarios y subsidiarios, no serán responsables de cargos que se efectúen en la Cuenta con posterioridad. Ello sin perjuicio de que la Emisora podrá liberar a dichas personas del pago de los cargos provenientes de operaciones que se realicen con anterioridad al aviso referido, en los términos y condiciones que al efecto se convengan.

La Emisora deberá informar al Titular, a través de su página electrónica en Internet, así como de un documento que adjunte al Contrato, del propio Contrato o del estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad en caso de robo o extravío por transacciones efectuadas

antes del aviso. Adicionalmente, deberá incluir el número telefónico para realizar avisos por robo o extravío de las Tarjetas de Crédito.

No obstante lo anterior, la Emisora podrá realizar con posterioridad al aviso de robo o extravío, los cargos previamente autorizados por el Tarjetahabiente mediante el servicio de domiciliación al que se refiere el numeral 2.7 de las presentes Reglas.

3.4 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.

3.5 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 o fraudulento.

3.6 En el evento de que el Titular haya autorizado a la Emisora a cargar los adeudos no cubiertos en tiempo por el uso de la Tarjeta de Crédito, en cualquier cuenta que tenga abierta con ella, la compensación respectiva sólo podrá efectuarse cuando la Cuenta mantenga un saldo deudor vencido de más de noventa días naturales y que se trate de cargos que no hayan sido objetados en tiempo por el Titular, cuya aclaración se encuentre pendiente de resolver.

3.7 La Emisora sólo podrá cargar intereses moratorios sobre el importe de los pagos mínimos vencidos, en cada período de pago y respecto del saldo insoluto, a partir de la fecha en que el crédito se considere vencido para efectos contables en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

3.8 Las personas a quienes el Titular haya autorizado el uso de Tarjetas de Crédito adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios ni subsidiarios del Titular.

3.9 De conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y en las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito deberán ajustarse al procedimiento referido en tal artículo, para atender las aclaraciones que formulen los Titulares sobre los cargos o abonos que se realicen en la Cuenta.

3.10 Las sociedades financieras de objeto limitado que emitan Tarjetas de Crédito con base en Contratos, así como las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas -en adelante Sociedades- que se encuentren obligadas a cumplir con las reglas para Tarjetas de Crédito que expida el Banco de México, respecto de transacciones que no excedan el equivalente en moneda nacional a veinte mil unidades de inversión, deberán sujetarse al procedimiento para aclaración de cargos o abonos que se describe a continuación:

a) Cuando el Titular no esté de acuerdo con alguno de los movimientos de la Cuenta podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud podrá presentarse en las oficinas, sucursales o en la unidad especializada, de la Sociedad de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la Sociedad estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

El Titular tendrá derecho a no realizar el pago de la transacción cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere esta Regla;

b) Una vez recibida la solicitud de aclaración, la Sociedad tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días naturales para entregar al Titular el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Titular. En el caso de reclamaciones relativas a transacciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la Sociedad facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la Sociedad, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Titular deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta Regla;

c) Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la Sociedad estará obligada a poner a disposición del Titular en sus oficinas, sucursales o en la unidad especializada de la Sociedad de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas, y

d) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de

conformidad con el procedimiento señalado en esta Regla, la Sociedad no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Las Sociedades sujetas a la presente Regla, deberán informar a los Titulares en un documento explicativo que adjunten al Contrato, así como a través de su página electrónica en Internet, que para formular aclaraciones sobre los cargos o abonos que se realicen en la Cuenta, podrán utilizar el procedimiento antes descrito.

TRANSITORIAS

PRIMERA. Las presentes Reglas entrarán en vigor el 28 de julio de 2008, salvo por lo previsto en las Reglas 2.6, incisos b) y c), así como el último párrafo; 2.7, párrafo tercero; 2.10, párrafo segundo; 3.1, párrafos segundo y tercero; 3.3, párrafo cuarto; 3.5, inciso e); 3.7, así como 3.10, que entrarán en vigor el 28 de noviembre de 2008, y en la Regla 3.8 que entrará en vigor el 27 de julio de 2009, y

SEGUNDA. A partir del 28 de julio de 2008 se abrogan las "Reglas a las que habrán de sujetarse las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado en la emisión y operación de tarjetas de crédito" publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 2004.

BANCO DE MÉXICO. DR. JOSÉ GERARDO QUIJANO LEÓN DIRECTOR GENERAL DE ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO. LIC. FERNANDO LUIS CORVERA CARAZA. DIRECTOR DE DISPOSICIONES DE BANCA CENTRAL