



# CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

14/10/2010

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

## INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE ESTE ANEXO

- 1 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 **(número telefónico de la institución de crédito)**.
- 2 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.
- 3 En caso de cualquier aclaración o resultar auténtica la(s) pieza(s), será importante el número telefónico para contactar al tenedor.
- 4 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" ó "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 ó 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.

- 5 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.
- 6 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.
- 7 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 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 15 días naturales.

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 > Billetes presuntamente falsos > Consulta del resultado del análisis de piezas retenidas como presuntamente falsas > Información acerca de la reclamación de piezas presuntamente falsas.

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