

**TEXTO COMPILADO** de la Circular 23/2009 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2009, incluyendo sus modificaciones dadas a conocer mediante la Circular 2/2010 publicada en el referido Diario el 18 de enero de 2010, la Circular 20/2011 publicada el 1° de noviembre de 2011 y abrogada por la Circular 3/2012 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de marzo de 2012)

## **CIRCULAR 23/2009**

México, D.F., a 18 de septiembre de 2009.

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

#### **ASUNTO: REGLAS DE DOMICILIACIÓN EN CUENTAS DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO**

El Banco de México con fundamento en los artículos 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, párrafos sexto y séptimo; 24 y 26 de la Ley del Banco de México; 48 y 57 de la Ley de Instituciones de Crédito; 16 y 22 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 8º, tercer y sexto párrafos, 10, 12 en relación con el 20 fracción IV, 17 fracción I y 25, fracción V que prevén las atribuciones del Banco de México a través de la Dirección General de Operaciones de Banca Central, de la Dirección de Disposiciones de Banca Central y de la Dirección de Análisis del Sistema Financiero de expedir disposiciones, respectivamente, todos ellos del Reglamento Interior del Banco de México; así como, el Artículo Único del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, fracciones I, III y IV; y con el objeto de promover el sano desarrollo del sistema financiero, así como proteger los intereses del público, considerando que:

- a) La Ley de Instituciones de Crédito, faculta al Banco de México a establecer el procedimiento y los requisitos que deben cumplirse para objetar cargos que las instituciones de crédito hayan realizado con motivo de la domiciliación de pagos de bienes o servicios, así como el plazo en que surtirá efectos la cancelación de las autorizaciones otorgadas por los clientes, y
- b) En la medida en que se cuente con un procedimiento claro y expedito para objetar cargos de los señalados en el inciso anterior, se provee a la protección de los intereses del público y al sano desarrollo del sistema financiero.

Ha resuelto expedir las siguientes:

### **REGLAS DE DOMICILIACIÓN EN CUENTAS DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO**

#### **1. DEFINICIONES**

En singular o plural, para efectos de las presentes Reglas se entenderá por:

<b>Banco del Cliente:</b>	A la institución de crédito que lleva la Cuenta.
<b>Banco del Proveedor:</b>	A la institución de crédito que a solicitud del Proveedor instruya al Banco del Cliente cargos a la Cuenta.
<b>Cliente:</b>	Al titular de una Cuenta.
<b>Crédito:</b>	A los créditos, préstamos y financiamientos, así como a los créditos revolventes asociados a tarjetas de crédito. (Adicionado por la Circular 2/2010)
<b>Cuenta:</b>	A los registros de cargos o abonos relacionados con un contrato de depósito a la vista o de ahorro.
<b>Domiciliación:</b>	A la aceptación expresa del Cliente para que se realicen cargos recurrentes en su Cuenta, relativos al pago de bienes, servicios o Créditos. (Modificado por la Circular 2/2010)
<b>Proveedor:</b>	A la persona que proporciona el bien o servicio u otorga el Crédito, autorizada por el Cliente para instruir cargos en la Cuenta. (Modificado por la Circular 2/2010)

## **2. FORMATOS PARA LA DOMICILIACIÓN**

Las instituciones de crédito que ofrezcan el servicio de Domiciliación deberán atender las solicitudes para su contratación, en términos del numeral 5 y mediante la utilización del formato establecido en el Anexo 1 de estas Reglas.

El Banco del Proveedor deberá pactar con los Proveedores que cuando ellos reciban la solicitud respectiva, recaben al menos la información señalada en el referido Anexo 1 de estas Reglas.

## **3. CANCELACIÓN DE LA DOMICILIACIÓN**

### **3.1 Presentación de la solicitud**

El Banco del Cliente deberá atender las solicitudes de cancelación de la Domiciliación que se le presenten, en términos del numeral 5 y mediante la utilización del formato establecido en el Anexo 2 de estas Reglas. Lo anterior, con independencia de que el Cliente hubiera autorizado la Domiciliación a través del Proveedor o de que el medio utilizado para autorizarla haya sido distinto al que se emplee para formular la solicitud de cancelación.

### **3.2 Efectos de la cancelación**

La cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a tres días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en que el Banco del Cliente reciba la solicitud.

Una vez que la cancelación surta efectos, el Banco del Cliente deberá abstenerse de realizar

cargos en la Cuenta relacionados con dicha Domiciliación.

#### **4. PROCEDIMIENTO PARA OBJETAR CARGOS**

##### **4.1 Presentación de la objeción**

El Banco del Cliente deberá atender las solicitudes de objeción que se le presenten, en términos del numeral 5 y mediante la utilización del formato establecido en el Anexo 3 de estas Reglas.

Las objeciones podrán presentarse dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir del último día del período del estado de cuenta en donde aparezca el cargo materia de la objeción.

##### **4.2 Procedencia de la objeción**

Cuando el Cliente objete algún cargo durante los primeros sesenta días naturales del plazo señalado en el numeral 4.1 anterior, el Banco del Cliente deberá abonar el monto reclamado a más tardar el día hábil bancario siguiente a la recepción de la objeción, sin que pueda requerir al Cliente la realización de trámite adicional alguno.

Si la objeción se realiza entre el día sesenta y uno y el día noventa del plazo antes mencionado, el Banco del Cliente deberá resolver sobre la procedencia de la reclamación en un plazo máximo de veinte días naturales y, en caso de que la objeción resulte procedente, abonar el monto reclamado a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de resolución.

##### **4.3 Improcedencia de la objeción**

En caso de que la objeción resulte improcedente conforme a lo señalado en el segundo párrafo del numeral 4.2 anterior, el Banco del Cliente deberá poner a disposición del Cliente el original impreso de la resolución con firma del personal facultado, así como copia de los documentos o evidencia de soporte respectivos, incluyendo la proporcionada por el Proveedor de que se trate, en la sucursal en la que se haya presentado la objeción o en la que hayan acordado para tal efecto. Adicionalmente, deberá enviarle copia de dicha resolución a través de correo electrónico cuando el Cliente haya presentado la objeción a través de la página electrónica que el Banco del Cliente tenga en la red mundial (Internet) o cuando así lo haya solicitado al presentar la objeción.

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

5.1 Las instituciones de crédito deberán dar a conocer los formatos para las solicitudes de contratación del servicio de Domiciliación, 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 sus páginas electrónicas en "Internet" en alguna de las secciones a través de las cuales tenga acceso el público en general, así como a través del servicio de banca electrónica que proporcionen a sus Clientes.

(Modificado por la Circular 2/2010)

5.2 Las instituciones de crédito que ofrezcan el servicio de Domiciliación, deberán recibir las solicitudes referidas en el numeral 5.1 anterior, en sus sucursales y mediante el servicio de banca electrónica que ofrezcan a través de "Internet", durante el horario de atención al público, debiendo observar

en este último caso las disposiciones aplicables en materia de seguridad, confidencialidad e integridad de la información transmitida, almacenada o procesada a través de medios electrónicos.

(Modificado por la Circular 2/2010)

- 5.3 El Banco del Cliente deberá guardar constancia de la fecha en que reciba la solicitud de Domiciliación, 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.
- 5.4 El Banco del Cliente no podrá cobrar comisiones por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes, ni por cancelar la Domiciliación.
- 5.5 Las instituciones de crédito deberán sujetarse al “Manual de Domiciliación de Recibos de la Cámara de Compensación Electrónica” para resolver las controversias que en su caso se llegaren a presentar respecto a los cargos relacionados por el servicio de Domiciliación.

(Modificado por la Circular 2/2010)

**ANEXO 1**

**FORMATO PARA SOLICITAR LA DOMICILIACIÓN**

\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Solicito y autorizo que con base en la información que se indica en esta comunicación se realicen cargos periódicos en mi cuenta conforme a lo siguiente:

1. Nombre del proveedor del bien, servicio o crédito, según corresponda, que pretende pagarse: \_\_\_\_\_.
2. Bien, servicio o crédito, a pagar: \_\_\_\_\_ . En su caso, el número de identificación generado por el proveedor (dato no obligatorio): \_\_\_\_\_.
3. Periodicidad del pago (*Facturación*) (*Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, semestral, anual, etc.*): \_\_\_\_\_ o, en su caso, el día específico en el que se solicita realizar el pago: \_\_\_\_\_.
4. Nombre del banco que lleva la cuenta de depósito a la vista o de ahorro en la que se realizará el cargo: \_\_\_\_\_.
5. Cualquiera de los Datos de identificación de la cuenta, siguientes:  
Número de tarjeta de débito (*16 dígitos*): \_\_\_\_\_ ;  
Clave Bancaria Estandarizada ("*CLABE*") de la Cuenta (*18 dígitos*): \_\_\_\_\_, O  
Número del teléfono móvil asociado a la cuenta: \_\_\_\_\_.
6. Monto máximo fijo del cargo autorizado por periodo de facturación: \$ \_\_\_\_\_.

En lugar del monto máximo fijo, tratándose del pago de créditos revolventes asociados a tarjetas de crédito, el cliente podrá optar por autorizar alguna de las opciones de cargo siguientes:

(*Marcar con una X la opción que, en su caso, corresponda*)

El importe del pago mínimo del periodo: (    ),  
El saldo total para no generar intereses en el periodo: (    ), o  
Un monto fijo: (    ) (*Incluir monto*) \$ \_\_\_\_\_.

7. Esta autorización es por plazo indeterminado (    ), o vence el: \_\_\_\_\_.

Estoy enterado de que en cualquier momento podré solicitar la cancelación de la presente domiciliación sin costo a mi cargo.

A t e n t a m e n t e ,

\_\_\_\_\_  
**(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE)**

**ANEXO 2**

**FORMATO PARA CANCELAR LA DOMICILIACIÓN**

\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_.

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO)

Solicito a esa institución de crédito que cancele la Domiciliación del pago que correspondan conforme a lo siguiente:

1. Nombre del Proveedor: \_\_\_\_\_

2. Descripción de bien, servicio o Crédito, cuya domiciliación se solicita cancelar:  
\_\_\_\_\_.

3. Datos de identificación de la Cuenta:

Número de tarjeta de débito (16 dígitos): \_\_\_\_\_, o

Clave Bancaria Estandarizada ("CLABE") de la Cuenta (18 dígitos): \_\_\_\_\_.

**INFORMACIÓN OPCIONAL:**

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del Cliente \_\_\_\_\_;

De referencia \_\_\_\_\_;

De tarjeta de crédito \_\_\_\_\_, 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 bancarios contados a partir de la fecha de presentación de ésta solicitud.

\* El plazo máximo para cancelar la domiciliación de solicitudes presentadas antes del 02 de junio de 2010, será de 10 días hábiles bancarios.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE)

**ANEXO 3**

**FORMATO PARA OBJETAR CARGOS POR DOMICILIACIÓN**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO)

Solicito a esa institución de crédito la devolución del cargo por \$\_\_\_\_\_ realizado el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_, a la Cuenta identificada con el número: \_\_\_\_\_ (16 dígitos de la tarjeta de débito o 18 dígitos de la Clave Bancaria Estandarizada ("CLABE")).

Al respecto, declaro que:

(\* Marcar con una X la opción que corresponda)

\_\_\_ \* No autoricé el cargo.

\_\_\_ \* El importe del cargo excede el monto que autoricé.

\_\_\_ \* La autorización fue cancelada con anterioridad a la realización del cargo.

\_\_\_ \* Duplicidad de cargo, realizados los días \_\_ y \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Estoy enterado de que la presente objeción no tendrá costo cuando se resuelva a mi favor. Asimismo, estoy enterado de que si se resuelva en mi contra y esa institución pretende cobrar por la gestión, el cobro no podrá exceder de: \$\_\_\_\_\_.

**INFORMACIÓN OPCIONAL:**

Comentarios adicionales: \_\_\_\_\_.

Correo electrónico para recibir la respuesta: \_\_\_\_\_.

Número de identificación generado por el Proveedor:

Del Cliente \_\_\_\_\_;

De referencia \_\_\_\_\_, o

De contrato \_\_\_\_\_.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE)

## **TRANSITORIAS**

- PRIMERA.** La presente Circular entrará en vigor el 1 de diciembre del 2009.
- SEGUNDA.** A partir de la entrada en vigor de la presente Circular y hasta el 1 de junio del 2010, las solicitudes de cancelación de Domiciliación surtirán efectos en un plazo no mayor a diez días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en que el Banco del Cliente reciba la solicitud.