



México, D.F., a 16 de abril de 2003

000013

EXP. DGCA/BCO/1161/2003.

**H. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA  
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

**ATN' MARIO R. LUNA ESTRADA  
DIRECTOR**

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 68 fracción II de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el suscrito **LIC. JOSE ANTONIO VELAZQUEZ DE LA GARZA**, en mi carácter de apoderado legal de Banca Serfin, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander Serfin, personalidad que tengo debidamente acreditada ante ese H. Organismo bajo el expediente número RP/001/99, Oficio VJ-III-01008, de fecha 17 de septiembre de 1999, ante Ustedes con el debido respeto comparezco para exponer:

Que Vengo por medio del presente a rendir informe correspondiente al escrito presentado por el **C. HÉCTOR ÁLVAREZ ANTÚNEZ**, ante ustedes con el debido respeto expongo:

De conformidad con el informe proporcionado por nuestra área interna nos permitimos informar:

Que se llevó a cabo una búsqueda en el registro de cuentahabientes de la Institución y se localizó que la cuenta número 56-51072516-2, así como el plástico o tarjeta de débito con número 5579 0515 7583 8027, se encuentran a nombre de Héctor Álvarez Antúnez.

Que se solicitó la tira auditora del cajero automático en el cual, se efectuó el retiro y una vez obtenida ésta, se indica que el retiro se realizó así:

Fecha: 07 de enero del año en curso, a las 21:13:35 horas, en el cajero automático de FCJ2 de Banca Serfin, S.A, por el importe de \$1,500.00 M.N. (Mil Quinientos Pesos 00/100 M.N.), con el número de tarjeta de débito o plástico 5579 0515 7583 8027 y número de cuenta afectada 56-51072516-2.

Que de acuerdo a la tira auditora del cajero automático que se anexa al presente, la operación se determinó como exitosa, es decir, que la cantidad sí fue dispensada y entregada por el mismo; por lo que, todas las operaciones que se determinen así, le corresponden al cuentahabiente.

Asimismo, se indica que para poder efectuar retiros en cajeros automáticos son indispensables dos elementos como son el Número de Identificación Personal y la tarjeta de débito o plástico; por lo que, el uso y manejo que se le den a los mismos, es entera responsabilidad del cliente y en especial del NIP, puesto que hace las veces de firma autógrafa en operaciones realizadas a través de medios electrónicos, en este caso, cajeros automáticos;

es por ello que debe de ser confidencial, es decir para uso único y exclusivo del cuentahabiente.

Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el contrato celebrado con la Institución y con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, que a la letra señala:

"El Cliente será responsable de las operaciones que se hagan con su tarjeta cheque electrónico y sus números personales y confidenciales y por tanto reconoce y acepta como suyas todas las operaciones que se efectúen en cajeros automáticos, mediante comprobantes que contengan el número de su tarjeta, la clave de operación en el caso de banca telefónica o el uso del NIP o firma autógrafa en el caso de compras a través de comercios afiliados"

Cabe señalar que de la tira auditora, se desprende que el número de plástico o tarjeta utilizada es la 5579 0515 7583 8027 y que corresponde al del reclamante, por lo que, la operación de acuerdo a la misma, es exitosa.

Por lo anteriormente indicado, la presente reclamación es improcedente.

**Por lo antes expuesto y fundado, a esta H. Comisión solicito se sirva:**

**Único.-** Se tenga por presentado para todos sus efectos el presente informe mediante el cual se da cumplimiento al artículo 68 fracción II de la Ley. Solicitando se archive el presente asunto como totalmente concluido. Declinando desde este momento la invitación al arbitraje

Lo anterior, se hace de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

**ATENTAMENTE**

**BANCA SERFIN, S.A.  
INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE  
GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFIN**