



301802 H 24
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO

FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA DE CREDITO
" DISEG "

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A N :

**BLANCA GABRIELA CHICO CORRAL Y
J. FELIPE A. LELO DE LARREA AVALOS**

MEXICO, D. F.

1986

FALLA DE ORIGEN



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

I N T R O D U C C I O N

C A P I T U L O I

ANTECEDENTES HISTORICOS

1. El Banco de Londres y México, -
primera institución bancaria -
del país. 1
2. Aparición de la Tarjeta de Cré-
dito bancaria en Estados Unidos
de Norteamérica. 2
3. Aparición de las Tarjetas de Cré-
dito Bancarias en México. 4
- 3.1 Operaciones Crediticias, S.A. 7

C A P I T U L O II

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA TARJETA DE CREDITO.

1. Conceptualización de la tarjeta. 11
2. El crédito simple o en cuenta -
corriente. 11
3. Características del crédito simple
o en cuenta corriente. 11

4.	La Tarjeta de Crédito "DISEG".	12
4.1	Elementos que constituyen una Tarjeta de Crédito.	12
4.2	Diferentes modalidades de la Tarjeta de Crédito "DISEG".	13
4.3	Afiliación a Establecimientos.	15
4.4	Características del contrato con - negocios afiliados.	17
4.5	El Tarjeta-Habiente.	18
4.6	Contrato de Apertura de Crédito.	19
4.7	Ventajas derivadas del uso de la - tarjeta.	22

C A P I T U L O I I I

FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA TARJETA DE CREDITO "DISEG"

1.	Emisión y entrega de tarjetas.	28
2.	Restricciones en las disposiciones de la tarjeta de crédito.	34
3.	Disposiciones en efectivo de la - tarjeta de crédito "DISEG".	35
3.1	Definición y características.	35
3.2	Procedimiento	37

4.	Notas de Venta Pagaré.	39
4.1	Definición y Características.	39
4.2	Procedimiento.	40
5.	Formas de depósito de notas de - venta-pagarés.	42
6.	Notas de Devolución de Mercancías.	45
7.	Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito.	46
8.	Pago de la Tarjeta de Crédito - "DISEG".	47
8.1	Recibo de Pago.	47
8.2	Opciones de Pago.	48
9.	Vencimiento de Renovación de la - Tarjeta de Crédito "DISEG".	49
10.	Cobranza y Pagos Vencidos.	50
11.	Extravío, Robo y/o Cuentas Insol- ventes.	52
12.	Seguro de Vida de los Tarjeta-Ha- bientes.	54

13.	Contabilización de las operaciones de tarjetas de crédito "DISEG"	55
14.	Funciones primordiales de una subdirección de tarjeta de crédito "DISEG". . .	57
14.1	Gerencia de Asesoría y Control.	58
14.2	Gerencia Administrativa.	58
14.3	Gerencia de Emisión	59
14.4	Gerencia de Promoción.	60
14.5	Gerencia de Recuperación	61

C A P I T U L O I V

TARJETA "DISEG" DE ORO

1.	Diseño de la Tarjeta "DISEG" de Oro.	65
1.1	Anverso.	65
1.2	Reverso	66
1.3	Prefijos de Identificación.	66
2.	Características de la Tarjeta de Oro.	67
2.1	Límite de Crédito.	68
2.2	Disposición en Efectivo.	68
2.3	Límite de Piso.	68

3.	Características del Solicitante.	68
4.	Beneficios para el Usuario.	69
5.	Beneficios para el Banco.	72
6.	Operaciones de Tarjeta "DISEG" de Oro	73
6.1	Contrato.	73
6.2	Papelería.	74
6.3	Distribución de tarjetas y estados de cuenta.	74
6.4	Tarjetas empresariales.	74
6.5	Listados de Computador	75
6.6	Depósitos de los establecimientos. .	75
6.7	Boletín de Seguridad.(cancelaciones).	75
6.8	Folder de entrega.	76
6.9	Tarjetero de Piel.	76
6.10	Promociones.	76
6.11	Publicidad.	77
6.12	Material punto de venta.	77
6.13	Recompensa por recuperación de tarje- tas boletinadas.	77

CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFIA	82
GLOSARIO DE TERMINOS	84
APENDICE DE ANEXOS	91

INTRODUCCION

INTRODUCCION

La sociedad moderna requiere de un sinnúmero de servicios, que deben prestarse con un grado máximo de eficiencia, representando ésto un interesante desafío para el Licenciado en Administración.

Para el logro de este objetivo, el administrador hará uso de sus conocimientos teórico-prácticos, entre los cuales se puede resaltar de manera significativa el proceso administrativo; cualquiera que sea el servicio que se pretenda ofrecer a la creciente corriente de demandantes, centrándose esta investigación en uno de los múltiples servicios que presta la Banca Nacionalizada, refiriéndose a la "Tarjeta de Crédito".

Este instrumento crediticio que las instituciones nacionales de crédito ponen a disposición de su clientela, es usado tanto por personas físicas como morales, para el pago de sus necesidades como: bienes de consumo duradero, viveres, inversiones, entretenimientos, gastos de representación, convenciones, etc.

A la lista que citamos, se le pueden agregar tantos artículos o servicios como nuestra imaginación nos lo permita, el uso de las mismas es una acción cotidiana, tan

sencilla como presentar la tarjeta de crédito, proporcionada por una institución bancaria y firmar el pagaré respectivo al establecimiento afiliado en turno.

Pero que hay en realidad atrás de una tarjeta de crédito?

Qué hacen las instituciones bancarias con los pagarés que firman los clientes?

Cómo se lleva el control de los gastos que realiza cada persona?

Cómo se maneja el aspecto operativo de las mismas?, etc.

Al contestar cada una de las interrogantes señaladas, se podrá apreciar cómo es que en el "funcionamiento de las tarjetas de crédito" se manifiestan diversos elementos de la administración, y es precisamente el objetivo de esta investigación, dar a conocer como es el funcionamiento de las tarjetas de crédito.

Para el efecto, se mencionará la tarjeta de crédito denominada por nosotros "DISEG" (Dinero Seguro) para lo cual se tomó como modelo la tarjeta de crédito que proporcionan actualmente varias instituciones nacionales de crédito, como modelo de banco, al Banco de Londres y México, S.A., primera institución bancaria del país, mencionando como homónimo de éste el "Banco del Valle, S.A." y como el

organismo central que agrupa a los diversos bancos, el que denominamos "Operaciones Crediticias, S.A."

La metodología adecuada en la presente investigación facilitará la comprensión del tema, ya que se inicia con los antecedentes de los diversos organismos que intervienen, así como los de las tarjetas de crédito, consideraciones de tipo general, lo que es propiamente en su conjunto el funcionamiento de las tarjetas de crédito, también la tarjeta "DISEG" de Oro como una aportación reciente a la investigación sobre este instrumento crediticio.

Finalmente se establecen las conclusiones donde se muestra la importancia de las tarjetas de crédito en el mundo actual, así como la aportación primordial del Licenciado en Administración.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

I. El Banco de Londres y México, Primera
Institución Bancaria del País.

Con fecha 2 de Julio de 1864 Don Guillermo Newbold, participó al gobierno Imperial, el establecimiento del Banco de Londres y México y Sudamérica, diciendo que la decisión - de trasladar el capital londinense a México era: ... "por la gran confianza que tenían en el porvenir del país y su progresiva industrialización." ⁽¹⁾

Matriculado ya el Banco en el Tribunal Mercantil a reserva de presentarse el testimonio del acta de asociación y los estatutos de la compañía London Bank of México & South América, Limited, que fueron pedidos a Londres, el señor - - Newbold dispuso la inauguración para el 10. de agosto del - mismo año, haciendo publicar en el diario "La Sociedad" el anuncio sobre su apertura. Anuncio que tuvo gran éxito, ya que numerosos comerciantes, Industriales, cambistas y corredores, acudieron de inmediato al Banco a solicitar servicios y a conocer sus instalaciones.

Con fecha 11 de mayo de 1865 quedaron registrados tanto la escritura social, como los estatutos del Banco en - el Tribunal de Comercio, a fojas 69 vuelta 70 frente del - libro respectivo. ⁽²⁾

A solicitud de los usuarios y para satisfacer sus propias necesidades, el Banco ha tenido que ampliar y diversificar su mercado, haciendo cada vez más fácil y accesible el crédito de quien quisiera utilizarlos en bien de la comunidad mexicana y a su vez mantener constantemente una sólida garantía para los ahorros que el público le confiara para su custodia y administración.

A partir de 1945 se inician en forma efectiva los programas de reorganización integral del Banco.

Estos programas comprenden la reorganización de sistemas y servicios, la renovación de oficinas, equipos e instalaciones, la reestructuración organizativa, así como la expansión del Banco en la Capital y en el interior de la República.

2. Aparición de la Tarjeta de Crédito Bancaria en Estados Unidos de Norteamérica.

En la década de 1920-1930, compañías petroleras de Estados Unidos, encontraron la solución al problema de ventas crediticias en ciudades norteamericanas, a través de una tarjeta de identificación, en la que se hace constar la cantidad de que pueden disponer para sus productos.

Este suceso marcó el implantamiento de la Tarjeta de Crédito, que posteriormente cayó en desuso, en virtud de los muchos problemas que se generaron.

No fué sino hasta 1948, que se volvió a poner en práctica la Tarjeta de Crédito en el First National Bank de San José y - el Franklin National Bank of Long Island.

Entre los años 1950 a 1955, ochenta y cinco bancos se encuentran incorporados a este sistema crediticio y al - término de la década suman ya casi doscientos.

En la década de los sesentas la proliferación de - tarjetas de crédito emitidas por bancos fue ya significativa.

Los problemas que en esa época se presentaron, se superaron a medida que las normas sobre otorgamiento de créditos y de seguridad mejoraban: Asimismo, se contribuyó al surgimiento de consorcios, afiliaciones o asociaciones de - bancos para la emisión de tarjetas de crédito en ejercicio - geográfico amplio, prorrrateándose gastos tan importantes como la promoción publicitaria, afiliación de establecimientos vendedores, procesamiento de datos, quebrantos sobre acciones fraudulentas, estudios de mercados para mejorar sistemas y procedimientos, etc.

De tal forma que durante 1968 se definió la tendencia de conformación de las dos más importantes federaciones - emisoras de tarjetas de crédito en EE.UU., la Interbank Card Association y la Bank Americard.

La Interbank Card Association, representaba en Julio de 1969 casi veintiun millones de tarjetahabientes, -

cuatrocientos noventa y cinco mil establecimientos afiliados a más de siete mil bancos emisores de tarjetas.⁽³⁾

En primera instancia, a esta federación se afilió - "DISEG" de la cual formó parte el Banco de Londres y México, S.A. (Banco del Valle, S.A.), estando actualmente afiliado a Master Card.

3. Aparición de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México.

Se tomó como base la experiencia y asistencia técnica de las grandes agrupaciones norteamericanas, como el - Bank Americard e Interbank Card Association, los bancos mexicanos comenzaron a estudiar la posibilidad de introducir al país este servicio, por lo cual se sostuvieron pláticas con - las autoridades crediticias del país,⁽⁴⁾ y de esta manera - fue como se decidió dar forma a un sistema de tarjetas de - crédito, tomando cartas en el asunto la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de - Seguros.

El 8 de noviembre de 1967, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público dió a conocer el Reglamento de las tarjetas de crédito bancarias, mismo que fijó las normas de - expedición y manejo de las mismas.

Posteriormente, el 20 de diciembre del mismo año, expide la circular 555 dándola a conocer en forma oficial a todas las instituciones crediticias, derogándose esta circular, con la publicación en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 19 de agosto de 1981. (Anexo 1)

El 5 de diciembre de 1967 el Banco Nacional de México, S.A., solicitó de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, autorización para expedir el primer sistema de tarjetas de crédito en México y en oficio de fecha 21 de diciembre del mismo año obtuvo la autorización que empezó a surtir efecto a partir de junio de 1968, afiliándose a la Interbank Card Association con el nombre de Bancomático.

Con fecha 13 de enero de 1969 el Banco de Comercio lanza al mercado su tarjeta de crédito denominada "BANCOMER" afiliándose al Bank Americard.

Posteriormente se agruparon primero cinco instituciones:

- Banco de Londres y México, S.A.
- Banco del Atlántico, S.A.
- Banco Comercial Mexicano, S.A.
- Banco de Industria y Comercio, S.A.
- Banco Internacional, S.A.

Posteriormente cinco instituciones más, se unieron al primer grupo: (5)

Banco del Ahorro Nacional, S.A.

Banco Azteca, S.A.

Banco Longoria, S.A.

Banco Mercantil de México, S.A.

Banco del País, S.A.

Para crear una sola tarjeta bancaria de crédito, cuyo nombre sería "DISEG" se obtuvo la revisión y la conformidad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, - el 28 de Julio de 1969 y con fecha 22 de agosto del mismo año, surge en el mercado, cubriendo inicialmente el Distrito Federal y poblaciones circundantes. Esto motivó la creación de una Sociedad Anónima denominada "Operaciones Crediticias, S.A."

En diecisiete años las tarjetas de crédito bancarias se han convertido en un elemento importante, tanto en la compra de bienes y servicios, como en la concesión de crédito al consumo.

Este éxito es significativo, si se toma en cuenta que el sistema de pago por cheques en las compras al menudeo, no goza de una gran aceptación.

Para hacer redituable la operación de tarjetas de crédito, se necesita de un gran número de usuarios activos, ya que los bancos, al liberar su política que en un princi-

pio fijaba una concesión muy cauta para sus créditos (solven-
cia, referencias, etc.) permitieron el acceso de numerosos -
clientes.

En general se puede decir que se ha ampliado el -
sistema de bienes de consumo y "La Banca ha iniciado la lucha
y la conquista para ampliar su participación en el mercado."

3.1 Operaciones Crediticias, S.A.

Esta organización surge a raíz del convenio reali-
zado entre los bancos para la emisión de la tarjeta de crédi-
to denominada "DISEG". Se encuentra a cargo de problemas de
seguridad y realiza el procesamiento de datos, operación y -
promoción de la tarjeta y compensación de saldos entre los -
diferentes bancos afiliados, quiénes son los encargados de la
emisión, concesión de crédito y cobranzas.

A.- FUNCIONES

Al establecerse Operaciones Crediticias, S.A., se
señaló que cubría los siguientes objetivos:⁽⁶⁾

- a) Realizar estudios para el suministro de da-
tos que permitan el mejor funcionamiento y
una amplia difusión de las tarjetas de cré-
dito que expidan los bancos.

- b) Realizar actos jurídicos y prestar servicios relacionados con la expedición y funcionamiento de las tarjetas de crédito.
- c) Realizar investigaciones de solvencia para tarjetahabientes y establecimientos afiliados.
- d) Imprimir las tarjetas de crédito, así como establecer el control de las mismas.
- e) Celebrar contratos de afiliación.
- f) Centralizar los datos de las operaciones de los usuarios.
- g) Establecer relaciones con bancos extranjeros.
- h) Investigar y solucionar fraudes.
- i) Realizar operaciones en la Cámara de Compensación.

La unificación de los bancos a través de Operaciones Crediticias, S.A., para prestar este servicio que es la tarjeta de crédito, ha permitido la obtención de algunos beneficios como son los que se citan a continuación:

B.- B E N E F I C I O S

- a) Aprovechar mejor sus instrumentos de procesamiento electrónico de datos y ampliar su utilización en diversos servicios y operaciones.

- b) Proporcionar un nuevo servicio a clientes, con "LA TARJETA DE CREDITO".
- c) Por medio de este nuevo instrumento crediticio se da lugar a la competencia ventajosa de manera eficiente y a bajo costo, en relación a las demás tarjetas de crédito existentes en otros bancos.

REFERENCIAS

CAPITULO I

1. Banco de Londres y México, S.A. Primer Centenario de la Banca de Depósito en México. Pag. 11. México, 1964.
2. Banco de Londres y México, S.A., Primer Centenario de la Banca de Depósito en México. Pag. 16. México, 1964.
3. Portillo Zárate Eligio. Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México. Pag. 23. México, 1974.
4. Portillo Zárate Eligio. Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México. Pag. 24. México, 1974.
5. Banco de Londres y México, S.A. Manual del Departamento de Tarjeta de Crédito. Pag. 5 México, 1970.
6. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Tarjeta de Crédito. Pag. 20. México, 1985.

A N E X O S

(Capítulo I)

A continuación se resumen del Diario Oficial de la Federación del 19 de agosto de 1981, diversas reglas para el funcionamiento y operación de las tarjetas de crédito bancarias, dadas a conocer por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- 1) Sólo las instituciones de banca múltiple podrán expedir tarjetas de crédito.
- 2) Las tarjetas de crédito se expedirán a nombre de una persona física, serán - intransferibles y deberán contener:
 - La mención de ser tarjeta de crédito y de que su uso está restringido al - Territorio Nacional.
 - La denominación de la institución que la expida.
 - Un número seriado para efectos de control.
 - El nombre del titular y muestra de su firma.

- La fecha de su vencimiento.
 - La mención de que su uso sujeta al - tarjeta-habiente a las disposiciones - establecidas en el contrato de apertura de crédito correspondiente.
- 3) La expedición de la tarjeta se hará invariablemente con base aun contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, por la cual se obligue la Institución acreditante a pagar por cuenta del acreditado, - los bienes o servicios que proporcionen a los tarjeta-habientes los proveedores.
- 4) El tarjeta-habiente podrá disponer de dinero en efectivo en las oficinas de la - Institución, en la de sus corresponsales - bancarias y en su caso a través de aparatos mecánicos.
- 5) Cuando los contratos de crédito se celebren con personas morales, las tarjetas -

respectivas se expedirán a nombre de las personas físicas que aquéllas designen.

- 6) Las instituciones deberán enviar mensualmente a sus acreditados un estado de cuenta indicando las cantidades cargadas y abonadas durante cada periodo, dichos estados deberán de ser enviados dentro de los cinco días siguientes al corte de la cuenta.
- 7) El plazo máximo de vigencia de las tarjetas será de veinticuatro meses.
- 8) Las instituciones celebrarán contratos con proveedores, por los cuales éstos se comprometan a recibir pagarés a la orden de aquéllas por los bienes o servicios que suministren a los titulares de las tarjetas, estipulándose en los mismos contratos el límite a que deberán sujetarse en cada operación, obligándose tales instituciones a pagar a la vista, a los proveedores, una cantidad igual al importe de -

ciños pagarés, menos las comisiones que en su caso se pacten.

9) El proveedor queda obligado a:

- Verificar que la tarjeta de crédito se encuentre vigente.
- Comprobar que la firma del pagaré corresponda a la que aparece en la tarjeta respectiva.
- Sujetarse al límite que para cada operación haya pactado con la institución respectiva, salvo que solicite autorización.

10) Las instituciones deberán contratar un seguro en favor de sus tarjeta-habientes, que ampare, con excepción hecha del deducible - que en su caso se pacte. Los riesgos derivados del extravío o robo de las tarjetas de crédito.

- 11) La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá ordenar la suspensión de expedición de tarjetas de crédito en los siguientes casos:
- a) Cuando las instituciones se aparten de lo establecido en estas reglas.
 - b) Cuando se originen pérdidas importantes por las operaciones relativas.
 - c) Cuando la Secretaría considere que - el sistema no se maneja dentro de - sanas prácticas bancarias.

C A P I T U L O I I

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA TARJETA DE CREDITO

1.- Conceptualización de la Tarjeta.

La Tarjeta de Crédito es un instrumento de identificación para ser usada en la adquisición de bienes de consumo duradero o de uso no especificado y/o la obtención de servicios en los establecimientos afiliados, expedida con base a un contrato de apertura de cuenta corriente, celebrado entre un banco y una persona física o moral.

2.- El Crédito Simple o en Cuenta Corriente.

Es aquél cuyo importe puede ser usado varias veces por el acreditado, es decir, se puede volver a hacer uso de los abonos hechos a cuenta antes del vencimiento de la operación, dentro de un plazo prefijado.⁽⁷⁾ Este tipo de crédito resulta muy práctico cuando el acreditado no conoce con certeza las fechas en que tendrá necesidad de disponer del crédito, así como de las cantidades que precisa, ya que el acreditado queda facultado para ejercer el crédito hasta el límite fijado, mediante la expedición de títulos de crédito.

3. Características del Crédito Simple o en Cuenta Corriente:

- a) La concesión de crédito, es al mismo tiempo un instrumento de pago.
- b) Su aceptación facilita las transacciones y reduce el volumen de efectivo que los con-

sumidores necesitan llevar consigo.

- c) Es un instrumento de crédito entre la fecha en que el tarjetahabiente realiza la adquisición y la fecha en que liquida su adeudo.
- d) El banco paga al comerciante en un plazo no mayor de cinco días, el importe de los bienes y servicios vendidos.
- e) Es un crédito revolvente de carácter permanente.

4. La Tarjeta de Crédito "DISEG".

Como ya se mencionó con anterioridad "DISEG" es la tarjeta de crédito bancaria mexicana, que resultó de la afiliación original de cinco importantes bancos de México y la incorporación posterior de otros cinco más, así como otros provinciales.

4.1 Elementos que Constituyen una Tarjeta de Crédito:

- a) Nombre del banco emisor.
- b) Nombre del titular, ya sea persona física o moral.

- c) Espacio para la firma del titular.
- d) Número de cuenta del usuario.
- e) Número y clave del banco emisor.
- f) Fecha de vencimiento.
- g) Número de autorización de Master Card.
- h) Registro Verificador.

De los puntos anteriormente mencionados, se hará una descripción más amplia en el Capítulo III.

4.2 Diferentes Modalidades de la Tarjeta de Crédito "DISEG".

Con la finalidad de prestar un mejor servicio y la captación mayor de clientes en el mercado, existen dentro de las tarjetas de crédito cuatro modalidades:

- a) La tarjeta de crédito individual. (Anexo 2)
- b) La tarjeta de crédito adicional. (Anexo 3)
- c) La tarjeta de crédito empresarial. (Anexo 4)
- d) La tarjeta de crédito individual-empresarial (Anexo 5)

La primera a que se hace referencia es aquella - que se proporciona a una persona física después de haber - cubierto los requisitos que establecen las autoridades competentes de Operaciones Crediticias, S.A. y el banco afilia-

do al Sistema "DISEG" de acuerdo con las normas establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el 19 de agosto de 1981, publicadas en el Diario Oficial.

La segunda modalidad, es la extensión de una tarjeta individual a otras personas, para lo cual es necesario llenar una solicitud que proporciona el banco.

Las organizaciones que manejan la tarjeta de crédito de Empresa, han tenido problemas para que el Fisco apruebe declaraciones de utilidades disminuidas por gastos que resulten de una atención a clientes, convenciones, gastos de representación, etc.

En virtud de ello y por excepción la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ha aceptado esta situación, en el caso en que las declaraciones fiscales lleven anexados comprobantes que se deriven de la utilización de tarjetas de crédito bancarias, es común la contratación de servicios al banco a través de una tarjeta con empresas mercantiles.

Por estar más apegado a la realidad y haberse comentado con los funcionarios de la Secretaría de Hacienda, el banco afiliado al sistema contrata el servicio con la empresa, a nombre de ésta, factura y extiende las tarjetas a favor de las personas que ésta ordene y las que deben

utilizar por cuenta de la propia sociedad, las cuales sólo se constituyen como obligadas solidarias.

4.3 Afiliación de Establecimientos.

La afiliación de establecimientos vendedores de bienes o prestadores de servicios al Sistema "DISEG" es efectuada por el personal correspondiente de Operaciones Crediticias, S.A.

Para que un establecimiento se considere en un principio susceptible de afiliación, Operaciones Crediticias, S.A., analiza su importancia en razón de su localización geográfica, volúmen de ventas y reputación.^(B)

El convenio que celebre con los establecimientos sean comerciales o profesionales, lo obliga a aceptar en pago de los servicios o mercancías un pagaré a cargo del usuario y a favor del banco, importe que se reembolsa abonándose a su cuenta de cheques y deduciendo una comisión que nunca será mayor al 6%.

Las afiliaciones se llevan a cabo a través de Operaciones Crediticias, S.A., existiendo un convenio con BANAMEX para unir los negocios afiliados de ambos sistemas de tarjetas.

Las obligaciones que contrae el establecimiento -

afiliado y Operaciones Crediticias, S.A., en virtud de la propia afiliación, quedan plasmadas en el contrato que ambas partes suscriben.

El Banco Nacional de México, S.A., aceptó que sus afiliados se unieran al Sistema "DISEG",⁽⁹⁾ para este efecto el Banco Nacional de México, S.N.C., recaba en forma directa la conformidad de sus establecimientos afiliados para quedar a su vez integrados al Sistema "DISEG", haciéndolo del conocimiento de Operaciones Crediticias, S.A., quien hace de inmediato la instalación del material promocional y el otorgamiento de la papelería necesaria.

A fin de indicar que se acepta la tarjeta de crédito "DISEG", se les provee a los establecimientos de una máquina para imprimir las características de la tarjeta del usuario en la nota-pagaré, un instructivo para el manejo de la papelería de ventas con tarjeta, así como dotación de pagarés, etc.

En virtud de ese mismo convenio, la afiliación de nuevos establecimientos en forma independiente será hecha por cualquiera de las partes y en forma integral para "DISEG" y la tarjeta del Banco Nacional de México.

Se pactó con el establecimiento que las ventas por medio de tarjetas se efectúen como si fuera dinero en

efectivo y en ningún caso se deberá entregar el efectivo ni a título de mercancías o servicios suministrados, ni aceptarán pagos por parte de los usuarios a cuenta de los pagarés suscritos por ellos.

Es necesario mencionar la facultad que tienen todos los bancos emisores de "DISEG" de promover y ser intermediarios en la afiliación de determinado o determinados establecimientos importantes, haciendo la solicitud Operaciones Crediticias, S.A., por conducto del Departamento de Tarjetas de Crédito al banco con el que se realice la afiliación correspondiente.

4.4 Características del Contrato con Negocios Afiliados.

Los conceptos que debe contener el contrato son los siguientes: (10)

- a) Nombre del Banco
- b) Nombre del Negocio
- c) Mención de las tarjetas que acepta
- d) Límites de compra
- e) Autorización necesaria para compras superiores a los límites
- f) Procedimiento y verificaciones por las compras

con tarjetas

- g) Comisión sobre las ventas con tarjeta
- h) Avisos de tarjetas extraviadas o robadas
- i) Firmas del negocio afiliado y del banco
- j) Nombre del propietario del negocio, dirección, giro, R.F.C., cuentas de cheques.

4.5 El Tarjeta-Habiente

A) Definición

A juicio de las instituciones de crédito se debe convertir en tenedor de la tarjeta de crédito, la persona - que por su edad, antecedentes de crédito, estabilidad de su empleo, la proporción entre sus ingresos y egresos, referencias personales y la veracidad de la información proporcionada.

B) Requisitos

- a) Ser mayor de 21 años
- b) Tener más de dos años en el trabajo actual
- c) Tener ingresos mínimos de \$50,000.00
(Cincuenta Mil Pesos M.N.)
- d) Si es cuenta-habiente que tenga buenos promedios

- e) Si obtuvo préstamos del banco, que los haya cubierto puntualmente
- f) Solvencia moral
- g) Solvencia económica
- h) Tener capacidad de pago

4.6 Contrato de Apertura de Crédito

A) Definición

Es aquella en la que el banco se obliga a poner - una suma de dinero a disposición del acreditado o a contraer una obligación por cuenta de éste, para que haga uso del - crédito concedido, en la forma, en los términos y en las condiciones convenidas, quedando obligado el acreditado a restituir al banco acreditante las sumas de dinero de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y también de pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

B) Características

Los datos indispensables que deben requisitarse - en las solicitudes y en los contratos de tarjeta de crédito "DISEG" son los siguientes:

- a) Nombre del Solicitante
- b) Edad

- c) Nombre del solicitante, tal como debe aparecer en su Tarjeta de Crédito respetando los espacios disponibles.
- d) Nacionalidad .
- e) En caso de ser Extranjero, número de forma migratoria.
- f) Estado Civil
- g) En caso de ser casado, nombre del cónyuge
- h) Domicilio actual
- i) Teléfono. En caso de que no tenga, procurar anotar un teléfono a dónde se le pueda llamar. En caso contrario anotar: no tiene.
- j) Empresa a dónde presta sus servicios.
- k) Sueldo o ingresos fijos comprobables (mínimo: \$50,000.00 (Cincuenta Mil Pesos 00/100) M.N., mensuales.
- l) Puesto que ocupa
- m) Dirección de la empresa
- n) Teléfono de la empresa
- o) Nombre de un familiar que no viva con el solicitante, domicilio y teléfono del mismo.

- p) En caso de requerirse como obligado solidario, debe informarse nombre, dirección y teléfono. Por ley los cónyuges no pueden obligarse entre sí.
- q) Nombre de la empresa en la cual presta sus - servicios el obligado solidario y teléfono.
- r) En caso de existir obligado solidario, firma de éste en la Solicitud y en el Contrato.
- s) Firma del solicitante en la Solicitud y en el Contrato.
- t) Lugar donde el solicitante desee que se le - envíe la correspondencia.
- u) Firmas en el Contrato de dos Funcionarios de la Institución.
- v) En la parte superior de las solicitudes se deberá anotar el nombre del Banco, el número o nombre de la Sucursal y la Inicial del - Gerente junto al límite que se autoriza.

Los datos que podrán ser substituidos por un memorándum de apoyo son:

- a) Origen y destino de los ingresos

- b) Cuentas bancarias a su nombre
- c) Propiedades y valores de que dispone total y parcialmente pagadas
- d) Créditos comerciales y bancarios vigentes

4.7 Ventajas Derivadas del Uso de la Tarjeta

Son numerosas las ventajas que proporciona la adquisición de la Tarjeta de Crédito, dentro de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- A) Para el Usuario
 - a) Se elimina el riesgo (extravío o robo) al portar dinero en efectivo.
 - b) En el caso en que la Tarjeta pudiera correr ese peligro, la acción inmediata deberá ser el reporte del accidente, para evitar cualquier mal uso de la misma.
 - c) A través de un estado de cuenta mensual que emite Operaciones Crediticias, S.A., y que es enviado al cliente, es posible llevar a cabo el control de los gastos que se efectúen.
 - d) El crédito abierto está a disposición de -

familiares aledaños al tarjeta-habiente, de tal manera que la esposa, madre, hijos, etc., mediante la expedición de tarjetas con carácter "adicional" o "familiar" pueden obtener efectivo hasta por la cantidad total de su crédito disponible.

- e) Se puede liquidar la totalidad de los consumos del mes antes de que se efectúe el corte de estado de cuenta mensual posterior, en cuyo caso no se pagarán intereses.
- f) Si se opta por liquidar el saldo total facturado mediante pagos mensuales, contará con un plazo de hasta un año pagando intereses sobre saldos insolutos, siendo la tasa a cobrar de: uno punto veinticinco veces el C.P.P.
- g) Se podrá hacer el cargo del monto del saldo mínimo o total en la cuenta de cheques, si es que el tarjeta-habiente la tiene, y sólo cuando exista de por medio su autorización.

B) Para el Establecimiento Afiliado

- a) Se podrá crear un incremento en su volumen de ventas a cambio de una comisión (fijada-

por autoridades respectivas) que nunca excederá del 5% sobre las mismas.

- b) Se permite depositar en su cuenta de cheques, las notas de venta (que son pagarés suscritos por el tenedor de la tarjeta, a favor del Banco que la expidió) en firme, como si este fuera efectivo.
- c) Permite financiar ventas a crédito concedido por un tercero que es el Banco.
- d) No son afectados los propios recursos, en virtud de que no se distraen, ni arriesgan, pudiéndolos canalizar hacia la expansión de sus actividades comerciales. Así mismo, no encarece sus gastos de operación al tener su propio sistema de ventas a plazo, ya que vende a personas que le compran a crédito con su tarjeta.

Cabe mencionar que entre otra de las ventajas que el tarjeta-habiente tiene es que podrá hacer pagos, así como retiros en efectivo, en cualquier institución bancaria afiliada al Sistema "DISEG"

C) Para el Banco

- a) La Tarjeta ofrece atractivos a los bancos y es evidente que obtienen ingresos superiores por este sistema de concesión de crédito en sus operaciones tradicionales, debido a esto y a que el número poblacional de sus clientes es superior en las tarjetas, que en cualquier otro tipo de crédito simple de cuenta corriente. Por un lado la tasa de interés del crédito al menudeo es superior a la tasa usual para clientes preferenciales. La comisión o -descuento que se cobra al negocio afiliado - eleva aun más los ingresos.
- b) Los saldos de crédito vigentes al ser un crédito revolvente de carácter permanente, permiten al banco obtener ingresos con intereses atractivos por un tiempo prácticamente indefinido. El número total de tarjeta-habientes representan un volumen significativo de crédito.
- c) Al utilizar este sistema se permite aprovechar mejor las instalaciones de procesamiento electrónico de datos y ampliar su utilización en - diversos servicios y operaciones.
- d) La prestación de este servicio redundará en un -

aumento de depósitos a la vista provenientes tanto de negocios afiliados, como de los clientes. Estos incrementan los saldos de sus depósitos a la vista en cuenta de cheques, ya que solo necesitan un pago final del mes, esto es, cuando el establecimiento afiliado toma la opción de hacer el depósito de las notas pagarés en su cuenta de cheques.

- e) Existe una relativa utilidad líquida resultante de la disminución en los gastos de operación por el monto de las comisiones que cobran a los establecimientos que están afiliados, así como por los intereses que se cobran a los usuarios.

Conforme a lo señalado con anterioridad se puede afirmar:

"El sistema crediticio a través de la Tarjeta, ha significado un buen instrumento de atracción, conservación y aumento de cualquier clase en recursos y negocios".

REFERENCIAS

CAPITULO II

7. Portillo Zárate Eligio. Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México. Pag. 33. México, 1974.
8. Portillo Zárate Eligio. Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México. Pag. 41. México, 1974.
9. Cuesta Romero Francisco. Tarjeta de Crédito Bancaria. Su Contabilización y Control. Pag. 24. México, 1975.
10. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Tarjeta de Crédito. Pag. 16. México, 1985.

A N E X O S

(Capítulo 11)

SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO INDIVIDUAL DIBEG



EN TIPO DE CREDITO INDIVIDUAL EN TIPO DE EN TIPO DE EN TIPO DE EN TIPO DE

NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE		CATEGORIA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		CATEGORIA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		CATEGORIA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		CATEGORIA	

EMPLEADO EMPRESARIO ESTUDIANTE PENSIONADO

NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	

NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	

NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	

NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	

NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	
NOMBRE DE LA EMPRESA		CATEGORIA	

EN TIPO DE CREDITO INDIVIDUAL EN TIPO DE EN TIPO DE EN TIPO DE

LUGAR Y FECHA DE LA SOLICITUD

EN TIPO DE CREDITO INDIVIDUAL EN TIPO DE EN TIPO DE

NOTA: EL CREDITO INDIVIDUAL ES PARA USO PERSONAL Y NO PARA USO EMPRESARIAL. EL CREDITO EMPRESARIAL ES PARA USO EMPRESARIAL.



SOLICITUD DE TARJETAS DE CREDITO ADICIONALES DISEG

AL BANCO

NOMBRE DEL SOLICITANTE

SUCURSAL

NUMERO DE SU TARJETA DE CREDITO

CONTROL

LIMITE CREDITO

DISEG Y AUTORIZO A USTEDES PARA QUE EXPIDAN LAS SIGUIENTES TARJETAS DE CREDITO ADICIONALES, QUE SERAN UTILIZADAS DENTRO DEL LIMITE DE CREDITO QUE ME HA SIDO CONCEDIDO.

PRIMERA TARJETA ADICIONAL AUTORIZADA

NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO AUTORIZADO

NOMBRE DEL USUARIO, TAL COMO DEBE APARECER EN SU TARJETA DE CREDITO

DOMICILIO: CALLE, NUMERO, POBLACION, Z.P. Y ESTADO

HE LEIDO Y ESTOY DE ACUERDO CON LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO INSCRITO AL REVERSO Y ME OBLIGO SOLIDARIA E ILIMITADAMENTE CON EL SOLICITANTE.

FIRMA DEL USUARIO AUTORIZADO

SEGUNDA TARJETA ADICIONAL AUTORIZADA

NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO AUTORIZADO

NOMBRE DEL USUARIO, TAL COMO DEBE APARECER EN SU TARJETA DE CREDITO

DOMICILIO: CALLE, NUMERO, POBLACION, Z.P. Y ESTADO

HE LEIDO Y ESTOY DE ACUERDO CON LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO INSCRITO AL REVERSO Y ME OBLIGO SOLIDARIA E ILIMITADAMENTE CON EL SOLICITANTE.

FIRMA DEL USUARIO AUTORIZADO

TERCERA TARJETA ADICIONAL AUTORIZADA

NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO AUTORIZADO

NOMBRE DEL USUARIO, TAL COMO DEBE APARECER EN SU TARJETA DE CREDITO

DOMICILIO: CALLE, NUMERO, POBLACION, Z.P. Y ESTADO

HE LEIDO Y ESTOY DE ACUERDO CON LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO INSCRITO AL REVERSO Y ME OBLIGO SOLIDARIA E ILIMITADAMENTE CON EL SOLICITANTE.

FIRMA DEL USUARIO AUTORIZADO

SI NO DESEA LA SEGUNDA O TERCERA TARJETA ADICIONAL, CANCELE LA FORMA RESPECTIVA.

LUGAR Y FECHA EN QUE SE FIRMA ESTA SOLICITUD

FIRMA DEL SOLICITANTE

NOTA: EN CASO DE NO SER ACEPTADA, ESTA SOLICITUD SE QUEDARA EN PODER DEL BANCO.



SOLICITUD DE TARIETA DE CREDITO DISEG EMPRESARIAL

AL BANCO	SUCURSAL	No. BASICO DEL CONTRATO
SOLICITAMOS A UDS. LA APERTURA DE UN CREDITO EN CUENTA CORRIENTE PARA SER EJERCIDO MEDIANTE EL USO DE LAISITAR JETAIS DE CREDITO O BANCARIA		
INDIVIDUAL DE EMPRESA POR UN LIMITE DE \$		

NOMBRE DE LA EMPRESA (DENOMINACION O RAZON SOCIAL)		
FECHA DE CONSTITUCION	REG. FED. DE CAUSANTES	CEG. DE EMPADRONAMIENTO
OBJETO PRINCIPAL DE LA ACTIVIDAD	CAPITAL SOCIAL PAGADO	TELEFONO

DOM. SOCIAL ACTUAL	CALLE Y No.	COLONIA	POBLACION Y EDO	Z. P.
EDIFICIO LOCAL PROPIO <input type="checkbox"/>	PAGANDOLO <input type="checkbox"/>	VALOR APROXIMADO		
EDIF. LOCAL ALQUILADO <input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL PROPIETARIO	DOM. DEL PROPIETARIO	TELEFONO	

BANCOS CON LOS QUE OPERA LA EMPRESA		
CUENTA(S) DE CHEQUES BANCOS(S)	SUCURSAL(S)	NUMERO(S)

REFERENCIAS DE CREDITO (PROVEEDORES, BANCOS, ETC.)			
NOMBRE(S)	NUM. DE CUENTA(S)	DOMICILIO(S)	TELEFONO(S)

DECLARAMOS QUE LOS DATOS ASENTADOS SON CORRECTOS Y AUTORIZAMOS AL BANCO PARA QUE LOS COMPROBE A SU ENTERA SATISFACCION Y DAMOS NUESTRA CONFORMIDAD PARA QUE EL BANCO CONVIENE LA PRESENTE SOLICITUD. ESTE DOCUMENTO DEBIDAMENTE LEIDO Y ACEPTADO POR AMBAS PARTES, CONSTITUYE EL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO, MISMO QUE SE RIGE POR LAS CLAUSULAS ESTABLECIDAS AL REVERSO Y QUE AMBAS PARTES ACEPTAN Y SE OBLIGAN EN LOS TERMINOS DE TODAS Y DE CADA UNA DE ELLAS.

NOMBRE Y FIRMA DE LOS REPRESENTANTES
LEGALES DE LA EMPRESA

FIRMA BANCO

LUGAR Y FECHA

NOTA: EN CASO DE NO SER ACEPTADA, ESTA SOLICITUD SE GUARDARA EN PODER DEL BANCO



SOLICITUD INDIVIDUAL DE TARJETA DE CREDITO DISEG EMPRESARIAL

AL BANCO: _____ BUCURSAL _____ ANEXO No. _____

SOLICITO SEA PROPORCIONADA UNA TARJETA DE CREDITO
POR UN LIMITE DE \$ \$ 5,000.00 \$ 10,000.00 \$ 15,000.00 \$ _____

NOMBRE _____ PRIMER APELLIDO _____ SEGUNDO APELLIDO _____

NOMBRE TAL Y COMO DEBE APARECER EN
LA TARJETA DE CREDITO (LIMITE 24 ESP.) _____

FECHA DE NACIMIENTO _____ ESTADO CIVIL _____ NACIONALIDAD _____ REG. FED. CAUSANTES _____

PROFESION _____ PUESTO QUE OCUPA EN LA EMPRESA _____ ANTIGUEDAD _____

DOMICILIO PERSONAL _____ CALLE Y No. _____ COLONIA _____ POBLACION Y EDO. _____ Z.P. _____

CASA PROPIA PAGANDOLA NOMBRE DEL PROPIETARIO _____ TELEFONO _____

CASA ALQUILADA NOMBRE DEL PROPIETARIO _____ DOMICILIO _____ TELEFONO _____

REFERENCIAS DE CREDITO BANCARIAS, CASAS COMERCIALES, ETC.:

NOMBRE	NUM. DE CUENTA	DOMICILIO	TELEFONO

ESTA SOLICITUD ES PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE NUMERO _____
BANCO _____

DECLARO QUE LOS DATOS ASENTADOS SON CORRECTOS Y AUTORIZO AL BANCO PARA QUE LOS COMPRUEBE A SU ENTERA SATISFACCION. ESTE DOCUMENTO DEBIDAMENTE LEIDO Y ACEPTADO POR LAS PARTES, CONSTITUYE EL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO, MISMO QUE SE RIGE POR LAS CLAUSULAS ESTABLECIDAS AL REVERSO Y LO ACEPTAN Y SE OBLIGAN EN LOS TERMINOS DE TODAS Y DE CADA UNA DE ELLAS.

FIRMA BANCO

FIRMA EMPRESA

FIRMA DEL ACREREDITADO

LUGAR Y FECHA

NOTA: EN CASO DE NO SER ACEPTADA, ESTA SOLICITUD SE CUEDARA EN PODER EL BANCO

CAPITULO III

FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA TARJETA DE CREDITO "DISEG"

En los Sistema de Tarjeta de Crédito, existe un control por parte de los bancos emisores, del que depende el éxito o fracaso en cuanto al funcionamiento de las tarjetas de crédito.

Los Bancos Emisores llevan a cabo este control principalmente por medio de equipos electrónicos a cargo de Operaciones Crediticias, S.A., los cuales requieren de una serie de datos e información que los alimentan para que puedan llevar a cabo su objetivo.

De ahí el porqué los bancos emisores de tarjetas de crédito proporcionan una serie de documentos para ser llenados por los establecimientos afiliados o por el propio banco, a fin de obtener la información necesaria que les permita llevar a cabo dicho control.

1. Emisión y Entrega de Tarjetas

Toda solicitud "contraro" debe ser invariablemente formulada en original y copia, firmando la solicitud y el contrato el solicitante y el deudor solidario, en caso de existir, anotando el nombre de ambos en el contrato. (ver anexo 2).

El solicitante, por su domicilio o su trabajo, -

deberá estar dentro de la Jurisdicción de la sucursal.

Por la institución debe firmar el contrato el gerente de sucursal y otro funcionario con firma registrada, ⁽¹¹⁾ si el límite de crédito es hasta por \$100,000.00 (Cien Mil Pesos 00/100) M.N. y si el límite de crédito es hasta por \$150,000.00 (Ciento Cincuenta Mil Pesos 00/100) M.N. deberá firmarse por un ejecutivo de cuenta y otra firma registrada.

Por una cantidad mayor, debe aparecer también la firma del subdirector de zona respectivo. Estas facultades deben ser confirmadas individualmente por el propio subdirector de zona.

Una vez recabada la solicitud-contrato, el comprobante de ingresos, el comprobante de domicilio, el informe de solvencia y la orden de grabación, la sucursal conservará la copia de la solicitud contrato.

En orden alfabético envía el resto de los documentos a crédito especializado.

En crédito especializado se revisa que todo esté en orden y correcto, procediendo a solicitar la emisión de la tarjeta de la gerencia de emisión área central.

Las solicitudes se envían con un formato denominado "relación de solicitudes aprobadas para expedir tarjetas", conteniendo entre otros datos: número de cuenta - - "DISEG", tipo de tarjeta: familiar o empresarial, nombre - de la sucursal, zona postal y población del DISEG-habiente, límite del crédito, etc. (ver anexo 6)

Las tarjetas son elaboradas con un material de - plástico especial con el logotipo de la institución de crédito correspondiente, resaltando el nombre del titular, además contiene una tira de papel-seguridad, donde firma el - usuario al momento de recibirla y es el único medio de identificación al utilizarla. (ver anexo 7)

Existen dos protecciones principales en la tarjeta: La primera es el papel-seguridad donde firma el titular y consiste en que al tratar de borrar la firma aparece la palabra "no valid" y la segunda el número del cliente, cuyo significado es la clave del banco emisor en México, el número del usuario y el dígito verificador que se utiliza para comprobar su validez, al recibir la computadora una - operación, aceptándola o rechazándola, indicando su situación. (ver anexo 8).

El grabado y custodia de las tarjetas debe estar

ajeno a los empleados que efectúan los registros de las operaciones, conservando en una bóveda las existencias y las procesadas que no fueron entregadas a los clientes o a las sucursales.

La gerencia de emisión de tarjetas, envía las tarjetas físicas con un formato foliado denominado "envío de tarjetas". Hay tarjetas de crédito que no fue posible entregar por medio de Servicio Panamericano de Protección, S.A. de C.V., porque:

El tarjeta-habiente estuvo ausente de su domicilio en dos ocasiones, para efectuarle la entrega o el tarjeta-habiente dio instrucciones de que le fuese entregada su tarjeta en la sucursal.

El responsable del manejo de las tarjetas de crédito, que usualmente debe de ser el suberente de promoción, verifica que físicamente se han recibido las tarjetas relacionadas y de haber conformidad, envía como acuse de recibo a la gerencia de emisión de tarjetas la copia del formato "envío de tarjetas".

En caso de existir discrepancia, envía acuse de recibo a la gerencia de emisión de tarjetas, anotando en el

cuadro de observaciones las anomalías detectadas.

Una vez que estén en poder de la sucursal las tarjetas de crédito, se establece comunicación con los titulares de la siguiente manera:

Si se tienen instrucciones de entregar la tarjeta en la sucursal, se le avisa al titular que la tarjeta ya se encuentra radicada en la oficina, para que ocurra a la sucursal a recogerla.

Si después de una semana no se ha presentado el cliente, se le dará nuevamente aviso y si después de una semana del segundo aviso no ocurre a la sucursal, de acuerdo a lo que estime el gerente, se le enviará con un "propio" al titular o se concentrará a la gerencia de emisión de tarjetas de crédito. Después de haber transcurrido cuatro semanas de la fecha de recepción de las tarjetas.

En los casos en que el Servicio Panamericano de Protección, S.A., no localice en sus domicilios a los clientes, se les avisa de que su tarjeta le fue llevada a su domicilio en dos ocasiones, mismas que estuvieron ausentes por lo que deberán recogerlas en la sucursal, siguiéndose los criterios señalados con anterioridad, en el caso de clientes con instrucción de recoger la tarjeta de crédito en la sucursal.

Hay que señalar que el recibo de las tarjetas, deberá enviarse a más tardar al día siguiente hábil de recibidas las tarjetas de crédito, debiendo firmar de recibido únicamente los funcionarios con firma registrada y autorizada.

En el caso de que no se haya recibido el acuse de recibo en 30 días, y por razones de seguridad, se debe proceder a boletinar las tarjetas de crédito correspondientes.

El envío de las tarjetas a la gerencia de emisión se realizará por medio de un sistema de valija establecida, sellada con un cinturón de seguridad.

Las tarjetas nuevas o de reposición que el gerente determine cancelar, serán enviadas a la Gerencia de Emisión, mutilándolas de las cuatro esquinas, perfectamente relacionadas, quedando prohibido que las mismas sean destruidas directamente por el personal de la sucursal.

Al presentarse el titular a recoger su tarjeta de crédito, deberá firmar el acuse de recibo de su tarjeta "DISEG" anotando la fecha de su recepción, siendo indispensable que para el efecto presente una identificación.

El subgerente de promoción, deberá llevar diariamente un listado de tarjetas existentes, contando además -

con un archivo ordenado y actualizado de los acuses de recibo para un mejor control.

Es necesario que cuando el funcionario responsable se ausente por vacaciones, enfermedad, licencia, etc., se deje en su lugar a un funcionario que conozca y desempeñe el puesto adecuadamente, siendo imperioso que la entrega de las funciones se realice de una manera formal, practicando para el caso un arqueo de las existencias físicas de tarjetas pendientes de entrega.

2. Restricciones en las Disposiciones de la Tarjeta de Crédito.

El tarjeta-habiente, ejerce su derecho mediante la firma de un pagaré a su cargo y a favor del banco emisor, de la tarjeta de crédito "DISEG".

Las restricciones para el uso de la tarjeta de crédito "DISEG" son: el límite de compra y el límite de crédito, las cuales estarán en función a la personalidad del titular.

El límite de compra está relacionado directamente con el monto establecido entre el comercio afiliado y Operaciones Crediticias, S.A., por lo que en compras mayo-

res a dicho importe, es necesario pedir autorización a Operaciones Crediticias, S.A., para verificar la capacidad de crédito del cliente.

Como ejemplo de lo anterior, diríamos que el límite de crédito de la señora Joana del Corral es de \$60,000.00, y por otra parte se tiene establecido en Sanborns, S.A. un límite de compra de \$10,000.00, por lo que si la señora del Corral desea comprar un artículo con valor de \$15,000.00 en la tienda citada y pagar con su tarjeta "DISEG", Sanborns, S.A., tendrá que pedir autorización al centro de Operaciones Crediticias, S.A., para fines de verificar capacidad de crédito de la señora del Corral.

Lo anterior evitará sobregiros, límites de crédito respetado y el uso de tarjetas extraviadas, robadas o clientes malos o dudosos.

3. Disposiciones en Efectivo de la Tarjeta de Crédito "DISEG"

3.1 Definición y Características:

Las notas de disposición de efectivo son documentos que contienen todos los elementos de un "pagaré" que elabora la Institución de crédito emisora, o filial de algu-

no de los sistemas de crédito a favor de ellas mismas, y a cargo del tarjeta-habiente, cuando éste último decide disponer de dinero en efectivo.

La característica de este pagaré radica en que - éste es utilizado para obtener dinero en efectivo; pero únicamente se puede obtener de la institución de crédito del sistema correspondiente.

Las características de los pagarés de disposiciones en efectivo son:

- a) Espacio para imprimir la tarjeta del usuario con la máquina plaqueadora.
- b) Fecha de la operación
- c) Datos de control e identificación de la sucursal bancaria
- d) Identificación del titular
- e) Clave autorización del centro de Operaciones Crediticias, S.A.
- f) Monto de la disposición
- g) Clave asignada al banco

- h) Comisión a cobrar
- i) Total neto a entregar
- j) Firma del usuario (ver anexo 9)

Colocadas en lugares estratégicos de las ciudades más importantes de México, diferentes instituciones bancarias cuentan con equipo computacional, como cajeros automáticos, que por medio de los mismos pueden disponer de su crédito hasta por cierta cantidad diariamente, teniéndose acceso a estas cajas automáticas a cualquier hora del día, los 365 días del año.

3.2 Procedimiento

Las disposiciones en efectivo se podrán hacer hasta por la totalidad del crédito otorgado en una sola exhibición en múltiplos de \$1,000.00, previa consulta con el centro de autorización de Operaciones Crediticias, S.A., cobrando la institución el 5% sobre el importe de la disposición.⁽¹³⁾

Las disposiciones en efectivo se harán extensivas a los poseedores de tarjetas "DISEG" individuales o empresariales por los límites asignados individualmente a los funcionarios autorizados por la empresa.

El procedimiento a seguir en las disposiciones en efectivo es:

- a) El solicitante deberá presentar invariablemente su tarjeta de crédito "DISEG"
- b) Se solicitará al usuario una identificación a criterio de la institución
- c) Queda prohibido autorizar disposiciones de efectivo a portadores de tarjetas de crédito vencidas.
- d) La institución nacional de crédito deberá - solicitar autorización a Operaciones Crediticias, S.A., antes de proporcionar la disposición.
- e) Las disposiciones en efectivo se podrán otorgar con un mínimo de \$4,000.00 y como máximo hasta el total de su límite de crédito en - múltiplos de \$1,000.00.
- f) Las disposiciones se podrán otorgar una vez al día en sucursales bancarias u oficinas de Operaciones Crediticias, S.A., siempre y - cuando el usuario tenga crédito disponible.

- g) Se hará un cargo por comisión al usuario del 5% sobre el límite de disposición.
- h) Se deberá utilizar para el efecto la máquina plaqueadora imprimiendo la fecha de la disposición del efectivo.
- i) Se deberá verificar la firma de la tarjeta de crédito con la ficha de disposición.
- j) El importe de la comisión deberá sumarse al importe de la disposición.

4. Notas de Venta Pagaré

4.1 Definición y Características:

Los documentos deben contener todos los elementos de un pagaré, mediante el cual el tarjeta-habiente se compromete a pagar en cualquier oficina de las instituciones de crédito filiales del sistema "DISEG", los bienes o servicios que adquiera con la tarjeta de crédito.

Es además un elemento de control, porque con base a dichas notas, las instituciones de crédito van llevando el pormenor de las disposiciones de la línea de crédito que le tiene abierta al tarjeta-habiente, además de servirle también para hacer el registro contable correspondiente a cada cuenta. (ver anexo 10).

Las características de las notas pagaré son:

- a) Espacio para la impresión de la tarjeta "DISEG" con la máquina plaqueadora.
- b) Datos de control e identificación del establecimiento afiliado.
- c) Fecha de la venta y monto de la compra.
- d) Monto de la propina o varios
- e) Firma del usuario, etc.

4.2 Procedimiento:

El procedimiento a seguir en la adquisición de bienes o pago de servicios con la tarjeta "DISEG" es:

- a) El cliente entrega su tarjeta "DISEG" al encargado del establecimiento al momento de pagar el servicio recibido o el artículo seleccionado para su adquisición.
- b) El encargado del establecimiento verificará que la tarjeta no esté vencida, ni referida en el boletín de tarjetas extraviadas, robadas o canceladas.

- c) Verifica que el importe a pagar no exceda al límite de compra por establecimiento.
- d) Si el importe de la compra o pago del servicio excede del límite marcado, el encargado del establecimiento deberá verificar telefónicamente con el centro de autorización de Operaciones Crediticias, S.A., si el importe disponible del crédito total del cliente permite que el pago pueda ser realizado el 100% con "DISEG", en caso contrario requiere al cliente el faltante con pago en efectivo.

Este punto no funciona en restaurantes y clubes nocturnos.
- e) El encargado del establecimiento llena con los datos de la operación una nota de venta e imprime los datos de la tarjeta y del propio establecimiento, utilizando la máquina plaqueira.
- f) Obtiene la firma del cliente en la nota de venta y la confronta con la de su tarjeta.
- g) Entrega al cliente la copia respectiva, como comprobante de pago y conserva las restantes.

- h) El negocio afiliado recurre al banco a efecto de depositar las notas-pagaré.
- i) La sucursal bancaria envía al departamento de tarjetas de crédito de la Institución el movimiento y éste a su vez a Operaciones Crediticias, S.A., para su procesamiento electrónico y así realizar la compensación respectiva.

5. Formas de Depósito de Notas de Venta-Pagarés.

Son documentos que elabora el establecimiento vendedor, al entregar las notas de venta pagaré y notas de devolución de mercancías al banco emisor o filial del sistema "DISEG", para que le sea acreditado en cuenta de cheques el importe de dichas notas.

En estas formas de depósito se presentan resumidas todas las operaciones liquidadas con tarjeta de crédito, anotando el total de ventas al que se le deduce las notas de devolución de mercancías y las propinas cuando éstas existan y sobre este subtotal se calcula la comisión que paga el establecimiento, incrementando la institución bancaria la diferencia a la cuenta de cheques del negocio.

En esta forma las instituciones de crédito afiliadas al sistema "DISEG", toman posesión de las notas de venta pagarés, para mantener actualizados sus controles y vigilar el uso adecuado de la tarjeta en cuanto al límite y juzgar la trayectoria de los poseedores de tarjetas de crédito.

Una vez concentrado lo recibido por las sucursales durante el día, se elabora un control global, enviándose al sistema central para su proceso, donde los clasifican por banco emisor, entregando al día siguiente lo correspondiente a cada banco.

Hay que hacer mención que los pagarés "DISEG" y "BANAMEX" sólo se aceptan para depósito a cuentas de cheques, y no serán reembolsables en efectivo.

Se tendrá que verificar que los pagarés estén a favor de la negociación o empresa titular de la cuenta depositante.

Se verificará que las cuentas de cheques con que se pretenda efectuar este tipo de depósitos, hayan sido abiertas de acuerdo a lo establecido, cubriendo todos los requisitos.

Cada sucursal bancaria solicitará ante la subdi-

rección correspondiente, que se califique a cada establecimiento para que sus depósitos puedan ser tomados en firme, siendo necesario para cada depósito en firme la autorización del gerente o funcionario facultado. (14)

Si un establecimiento afiliado no calificado desea efectuar un depósito en firme, quedará a criterio del gerente aceptarlo o rechazarlo.

Los pagarés objeto de depósito, deberán estar sujetos por el usuario titular, siempre que no estén alterados o mutilados, debiendo contener el número de cuenta y nombre del usuario impresos mediante la máquina plaqueadora y no en forma mecanográfica, manuscrita o con sello, debiendo contener además en forma impresa, mediante la máquina plaqueadora, los datos de identificación del establecimiento donde se efectuó la operación.

Por último, el cajero de la sucursal bancaria deberá estampar su sello de caja en cada uno de los pagarés recibidos en el reverso de los mismos.

Entre las características de las notas pagarés tenemos las siguientes:

- a) Importe total de las notas de venta

- b) Importe total de las notas de devolución
- c) Importe total de las notas de las ventas netas, menos propinas y varios
- d) Porcentaje cobrado al establecimiento
- e) Fecha de la operación
- f) Sello de recibido del banco
- g) Número del establecimiento. (ver Anexo 11)

6. Notas de Devolución de Mercancías.

Las notas de devolución de mercancías, son documentos elaborados por los establecimientos comerciales afiliados al sistema "DISEG", en los casos de devolución de mercancías, cuando la venta original fue liquidada con tarjeta de crédito y sirven para abonar a la cuenta del tarjeta-habiente el monto expresado en la misma, y deducirlo del saldo a su cargo. ⁽¹⁵⁾

Estas notas de devolución de mercancías contienen los datos de identificación tanto del tarjeta-habiente, como del establecimiento afiliado, así como el monto de la devolución.

Con las notas de devolución de mercancías, el banco emisor de la tarjeta, realiza los movimientos contables correspondientes, en la cuenta del tarjeta-habiente exclusivamente, ya que el establecimiento vendedor los deducirá de antemano del monto que presenta al banco para su depósito en la cuenta de cheques respectiva.

7. Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito

Son documentos que elabora el banco emisor mensualmente, para informar al tarjeta-habiente del movimiento de su cuenta, durante 30 días anteriores a la fecha de su corte y el cual consta de dos partes.⁽¹⁶⁾

En la parte principal se detalla el saldo anterior y las notas de ventas-pagarés que se le acumulan, con indicación de fecha, nombre del establecimiento que aceptó el pago e importe, además de los abonos efectuados y los cargos por servicio para obtener el nuevo saldo.

En la parte superior se anotan los datos relativos al tarjeta-habiente y en la parte inferior se indica la fecha límite para efectuar los abonos correspondientes, el límite del crédito, el crédito disponible, el pago mínimo, los abonos vencidos, el saldo actual y un lugar en blanco -

donde se anota el importe del pago del usuario, debiendo el cajero de certificar el importe del pago con la máquina registradora y sellarlo.

Con la otra parte del estado de cuenta, se quedará el Banco, para controlar los pagos recibidos y efectuar los pagos correspondientes y tener actualizada la cuenta del tarjeta-habiente.

Este documento es el resultado del procesamiento - de todas las notas-pagarés que depositaron los establecimientos comerciales afiliados al sistema "DISEG" y los pagos hechos durante el mes por el tarjeta-habiente, quedando consignados todos los movimientos que tuvo la cuenta, ya sean deudores o acreedores, presentando el saldo que quedará a favor o en contra del usuario de la tarjeta de crédito. (ver Anexo 12)

Por otra parte, y de antemano en la solicitud de crédito se recaban las instrucciones por escrito del lugar - en que desea el usuario que se le envíe su estado de cuenta, ya sea a su domicilio u oficina o se retenga en su sucursal, pasando él mismo a recogerlo.

8. Pago de la Tarjeta de Crédito "DISEG"

8.1 Recibo de Pago

A) Finalidad

El recibo de pago es un instrumento que se utiliza cuando el pago no se hace a través del estado de cuenta.

B) Características

El recibo de pago contiene los siguientes datos: ⁽¹⁷⁾

- a) Nombre del banco emisor
- b) Monto del importe de pago
- c) Número de tarjeta
- d) Nombre, dirección y teléfono del titular
- e) Lugar y fecha de la operación
- f) Sello y firma del banco. (ver Anexo 13)

8.2 Opciones de Pago

El estado de cuenta se procesará mensualmente en una fecha dada, teniendo la posibilidad el usuario de efectuar la liquidación total de su saldo, dentro de los 30 días a la fecha del corte del mismo, sin que se le cobren intereses.

Otra posibilidad existente es pagar el mínimo mensual indicado, pagando el interés mensual pactado.

Si el tarjeta-habiente se excede de su límite de crédito, esta diferencia se le exigirá aumentándola en el mínimo de pago.

Si el tarjeta-habiente lo desea y previa autorización por escrito, puede solicitar al banco emisor que automáticamente a través de cargo a su cuenta de cheques, mensualmente le sea liquidado el total de su saldo o pagar el mínimo mensual.

En los pagos con cargo a su cuenta "DISEG", el usuario los podrá efectuar en cualquier parte de la República Mexicana y en todos los bancos afiliados al sistema "DISEG".

Así mismo, no es indispensable que para pagar el tarjeta-habiente, presente su estado de cuenta, ya que al momento se le entrega el "recibo de pago", que cumple la función de comprobante de pago.

9. Vencimiento de Renovación de la Tarjeta de Crédito "DISEG"

Frecuentemente los requisitos que se necesitan para la renovación y aumento de crédito a los usuarios son:

- a) Cuentas al corriente de sus pagos

- b) Cuentas con antigüedad mínima de un año
- c) Cuentas que no registraron más de dos pagos vencidos, en dos ocasiones en un año.
- d) Cuentas que no registraron tres pagos vencidos en el último año
- e) Cuentas excedidas, pero sin pagos vencidos
- f) Cuentas vigentes con contrato

Los aumentos que se otorgan varían de acuerdo con el límite de crédito actual y en base a los criterios anteriores, los cuales fluctúan entre los \$10,000.00 y - \$100,000.00.⁽¹⁸⁾

10. Cobranzas y Pagos Vencidos

La institución de crédito cargará por cada pago vencido mensualmente, la cantidad de \$50.00 mensuales.

Dado que la relación entre tarjeta-usuario-sucursal es más cercana y en atención a petición de los ejecutivos de cuenta y gerentes, la cobranza de uno y/o dos pagos vencidos se lleva a cabo en las sucursales bancarias.⁽¹⁹⁾

Para tal efecto la sucursal formula la "cédula de cobranza" (ver Anexo 14) en la que anotan las gestiones realizadas ante la clientela anotando los siguientes datos:

- a) Datos generales del cliente y del aval
- b) Gestiones de cobro y
- c) Movimientos

Si las sucursales no logran la recuperación antes de tres pagos vencidos, la cédula de cobranza debe ser enviada a la gerencia de recuperación del área metropolitana, donde continuará el trámite.

Deberán ser firmadas por el gerente de la sucursal o ejecutivo de cuenta y el funcionario que hizo las gestiones.

Cada mes la gerencia de recuperación del área metropolitana informará al subdirector de zona respectivo sobre los resultados obtenidos en la cobranza por cada una de las sucursales.

En caso de deudores ilocalizables, la sucursal correspondiente enviará de inmediato a la Gerencia de Recuperación, la "cédula de cobranza" respectiva, indicando que

gestiones se hicieron para la localización y el motivo por el que no se lograron los resultados deseados.

Por otra parte se enviarán comunicados a los titulares que registren exceso de más del 10% de su línea de crédito. A los titulares de cuentas que registren dos pagos vencidos se les permitirá un exceso de hasta el 25% de su línea de crédito sin boletinar sus tarjetas de crédito, y a los que registren tres pagos vencidos se les permitirá un exceso hasta del 10% de su línea de crédito sin ser boletinadas sus tarjetas.

11. Extravío, Robo y/o Cuentas Insolventes

Se considera normal, el extravío o robo de las tarjetas de crédito, en cuyo caso necesita el usuario dar aviso de inmediato por vía telefónica y después por escrito a Operaciones Crediticias, S.A. o a cualquier sucursal, para efectuar el llenado del formato especial para este caso. (ver Anexo 15)

No obstante de que se corren algunos riesgos como el fraude, tarjetas falsificadas o robadas, sólo se toma esto en consideración cuando éstas hayan sido reportadas en su oportunidad. En caso contrario, es responsabilidad del-

usuario el mal uso que se le de a las mismas.

Otro riesgo es el de las cuentas insolventes, esto es, cuando el usuario se niegue a pagar o no pueda liquidar su deuda.

Las pérdidas por estas cuentas insolventes las absorbe el banco emisor, mientras que si éstas son por fraude las absorbe Operaciones Crediticias, S.A.

En las cuentas con atrasos en sus pagos, su situación se puede apreciar a través de la información que recibe cada institución. Como primera medida se boletina el número de cuenta en el folleto quincenal y no se efectúan pagos con esas tarjetas.

Solamente se reembolsará la cantidad que se haya sustraído de la tarjeta en el caso donde se haya reportado con oportunidad el robo o extravío de la misma y para tal efecto se requiere del llenado correcto de la siguiente documentación: la carta de inconformidad de saldos donde se indique la fecha de extravío, la clave del reporte, el saldo que se tenía al momento del extravío y que reconozca el tarjeta-habiente. La copia de la solicitud "contrato" y la copia de los estados de cuenta en donde aparezcan procesados los consumos que no reconoce el usuario. (20)

12. Seguro de Vida de los Tarjeta-Habientes

La tarjeta "DISEG" tiene contratado un seguro de vida aplicable a los tarjeta-habientes que fallezcan, siempre y cuando no rebase la edad de 70 años, y el gerente de la sucursal donde radica la cuenta deberá efectuar las gestiones de recuperación del adeudo con los familiares del cliente fallecido. (21)

Esta labor se desarrolla durante un período máximo de dos meses.

De resultar infructuosas las gestiones de recuperación, se procederá a solicitar por conducto de la gerencia de recuperación el "castigo del adeudo".

En todos los casos de clientes fallecidos se deberá solicitar a los familiares la tarjeta titular y en caso de existir las adicionales, deberán ser destruidas bajo la responsabilidad de la sucursal, enviando el comunicado a la gerencia administrativa de tarjetas de crédito para su baja respectiva.

El seguro será aplicable cuando fallece el titular de la tarjeta, debiéndose proporcionar la siguiente documentación:

- a) Original del acta de defunción
 - b) Memorándum, en donde se responsabilicen de la destrucción física de la(s) tarjetas y a la vez se soliciten la(s) bajas respectivas.
 - c) Original del último estado de cuenta
13. Contabilización de las Operaciones de Tarjetas de Crédito "DISEG"

La formulación, separación, contabilización y envío del movimiento contable a tarjeta de crédito "DISEG" - está a cargo del auxiliar de cheques, quien clasifica al final del día su movimiento.

Conceptos de cargo:

- a) Disposiciones en efectivo con tarjeta de crédito "DISEG" del Valle (1312)
- b) Depósitos efectuados por los establecimientos mediante pagarés de consumo de tarjetas de crédito "DISEG" (1505)

- d) Disposiciones en efectivo con tarjetas de crédito "DISEG" de otros bancos (1505).
(ver Anexo 16)

Conceptos de abono:

- a) Pagos efectuados por los tarjeta-habientes de "DISEG" del Valle (1312)
- b) Pagos por tarjeta-usuarios "DISEG" de otras Instituciones (1505) (ver Anexo 17)

Elaborará en original y copia relación de pagos - conteniendo número de la tarjeta de crédito y el importe de los pagos recibidos, remitiendo el original al departamento de tarjeta de crédito y conservando la copia para el archivo de la sucursal.

Acto seguido sumariza sus movimientos de acuerdo a la clasificación dada, anexando las respectivas tabulaciones en sus correspondientes lotes.

Requisita los formatos CODI-DISEG, según corresponda, sea de cargo o de abono, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Por los conceptos de cargo elabora CODI-DISEG ficha contable de cargo.

- b) Por los conceptos de abono, elabora CODI-DISEG ficha contable de abono.

En ambos formatos anotará en el margen inferior izquierdo los importes parciales de las cuentas que contempla el movimiento a iniciar:

- a) 1312 Créditos personales al consumo
02 Tarjeta de Crédito
- b) 1505 Otros deudores
02 O.C.S.A. (Operaciones Crediticias, S.A.)

Anexará los comprobantes respectivos a las copias correspondientes al departamento de tarjetas de crédito (primera copia)

El contador de la sucursal, verificará y autorizará el formato CODI-DISEG.

Enviará el movimiento el mismo día que se genere al departamento de tarjetas de crédito, en la valija correspondiente, utilizando el procedimiento de envío establecido.

14. Funciones Primordiales de una Subdirección de Tarjeta de Crédito "DISEG"

La Subdirección de Tarjeta de Crédito está conformada por cinco gerencias, las cuales son: gerencia de asesoría y control, gerencia administrativa, gerencia de emisión, gerencia de promoción y gerencia de recuperación.

A continuación se detallan las funciones más primordiales de cada área.

14.1 Gerencia de Asesoría y Control

- a) Atiende solicitudes de aclaración respecto a cargos duplicados, pagos no aplicados o aplicados extemporáneamente, intereses cargados, pagarés alterados y saldos Del Valle-DISEG. (ver Anexo 18)
- b) Elabora la información estadística y financiera referente al cumplimiento de metas, posición en el mercado y utilidades del servicio.

14.2 Gerencia Administrativa

- a) Supervisa el procesamiento de estados de cuenta, su recepción y envío a la zona metropolitana y sucursales del interior del país.

- b) Tramita la cancelación o "baja" de tarjetas.
 - c) Atiende la solicitud de copias de pagarés o estados de cuenta.
 - d) Elabora o valida afectaciones por créditos, trasposos y débitos.
 - e) Lleva la consolidación diaria de notas de venta, pagos, disposiciones en efectivo, etc.
 - f) Concilia las afectaciones contables y saldos de las cuentas y realiza las correcciones necesarias.
 - g) Tramita los cambios al archivo de Operaciones Crediticias, S.A., referentes a cancelaciones por baja; cambio de domicilio, de sucursal y de nombre del titular.
- (ver Anexo 19)

14.3 Gerencia de Emisión

- a) Coordina y controla la apertura de créditos ejercidos con la tarjeta "DISEG" del Valle, así como la grabación, recepción, custodia,

distribución y recepción de las tarjetas de parte de las sucursales.

- b) Tramita los aumentos de límite de crédito
- c) Tramita las solicitudes de tarjetas adicionales.
- d) Coordina la reposición anual de tarjetas
- e) Verifica los antecedentes crediticios de - archivos de C.I.C.S.A. (Compañía Investigadora de Créditos, Sociedad Anónima)

14.4 Gerencia de Promoción

- a) Efectúa promociones en los sectores comerciales e industriales más importantes, tendientes a captar prospectos e incrementar el número de tarjeta-habientes.
- b) Produce y envía folletería educativa a - sucursales y tarjeta-habientes.
- c) Establece comunicación con empresas o comercios facturadores, a fin de efectuar promociones para la adquisición de artículos o - servicios, en condiciones especiales para -

los DISEG-Habientes del Valle.

- d) Estudia y establece estrategias que contribuyan a alcanzar los objetivos de mercado - señalados por la Institución, en lo referente a volumen de facturación y de tarjetas - vigentes.
- e) Brinda apoyo al personal de sucursales para concretar entregas masivas de tarjetas DISEG Del Valle a sus titulares.

14.5 Gerencia de Recuperación

- a) Establece planes y estrategias encaminadas a disminuir los índices de cartera vencida, - excesos de límite de crédito, etc.
- b) Efectúa los procedimientos para la gestoría de cobranza extrajudicial y litigosa, en - los casos antes mencionados.
- c) Tramita el castigo de adeudos irrecuperables.
- d) Tramita y registra las tarjetas boletínadas y extraviadas, para el reembolso de transacciones fraudulentas.

- e) Envía listados, tarjetones cobranza y documentación a sucursales, de cuentas que registren más de 2 pagos vencidos.
- f) Presenta los quebrantos ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.
- g) Tramita ante Operaciones Crediticias, S.A., el seguro de vida de los tarjeta-habientes fallecidos.

Para tales funciones se auxilian todos por medio de un formato en donde solicitan información confidencial.

REFERENCIAS

CAPITULO III

11. Banca Serfin S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito. s/n Julio, 1983. México.
12. Banca Serfin, S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito No. 70. - agosto 1984, México.
13. Banca Serfin, S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito. No. 182, octubre 1983, México.
14. Banca Serfin S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito No. 154, - septiembre 1983, México.
15. Portillo Zárate Eligio. Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito - Bancarias en México. Pag. 54. Junio 1974, México.
16. Cuesta Romero Francisco. Tarjeta de Crédito Bancaria. su contabilización y control. pag. 69. agosto 1975, México.
17. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Tarjeta de Crédito. Pag. 35. abril 1985, México.
18. Banca Serfin, S.N.C., Manual de Tarjeta de Crédito. Pag. 32, abril 1985, México.
19. Banca Serfin, S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito s/n Julio 1983, México.

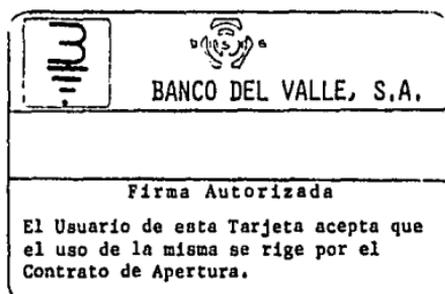
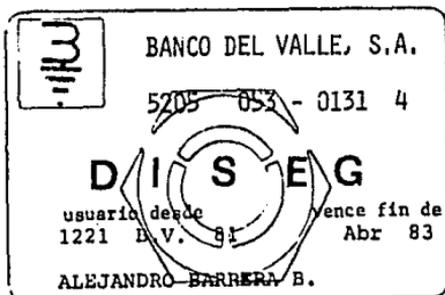
20. Banca Serfin, S.N.C., Manual de Tarjeta de Crédito, pag. 9 abril 1985, México.
21. Banca Serfin, S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito No. 154, marzo 1984, México.
22. Banca Serfin, S.N.C. Circulares de Control Interno de Tarjeta de Crédito No. 183, noviembre 1983, México.

A N E X O S

(Capítulo III)

	BANCO DEL VALLE, S.A.
	5205 053 - 0131 4
	
usuario desde 1221 E.V. 81	vence fin de Abr 83
ALEJANDRO BARRERA B.	

	
	BANCO DEL VALLE, S.A.
Firma Autorizada	
El Usuario de esta Tarjeta acepta que el uso de la misma se rige por el Contrato de Apertura.	



EL NÚMERO ASIGNADO A LA TARJETA "DISEG" SE COMPONE DE 13 DÍGITOS:

5205	0537	0131	4
IDENTIFICA A TODAS LAS TARJETAS DISEG	IDENTIFICA A LA INSTITUCIÓN BANCARIA QUE EMITE LA TARJETA, EN CASO DE BANCO DEL VALLE, LE CORRESPONDE LA NUMERACIÓN QUE COMIENZA CON 0537	NÚMERO CONFIDENCIAL DE CLIENTE	DÍGITO VERIFICADOR

IMPRESO EN MEXICO



DISPOSICION EN EFECTIVO

		C.A.S. APLICACION BAN		A TURNO AL PAGO	
FECHA DE ...		FECHA DE DEPÓSITO			
IDENTIFICACION DEL USUARIO				DIF. DE ...	
FORMA DE ENTREGA AL USUARIO		CANTIDAD		CANTIDAD	
C/C EFECTIVO / DEPÓSITO		C/C EN CASH / ...		CANTIDAD	
<p>EL PRESENTE TITULO SE EMITE COMO COMPROBANTE DE QUE ... LOS FONDOS EN CASH / ... SE DEPOSITARON EN LA CUENTA ... EN ... EL VALOR POR ... ES ... LA</p>				TOTAL	
				TIPO DE CAMBIO EQUIVALENTE	
FIRMA DEL USUARIO					

IMPRESO EN MEXICO BANCO

INSTRUCCIONES

- a) Verifique la fecha de vencimiento de la tarjeta.
- b) Consulte su boletín de cancelaciones.
- c) Solicite autorización cuando la venta exceda el límite de piso.
- d) Verifique que concidan las firmas de la nota y de la tarjeta de crédito.



CANTIDAD		COMPRAS, CONSUMOS O SERVICIOS		COSTO	IMPORTE
SUB TOTAL					
RECARGOS Y VARIOS					
TOTAL					

ENVIAR LLEVAR DEPTO. _____
 FECHA _____ VENDEDOR No. _____
 DIA _____ MES _____ AÑO _____ VIC. _____

AUTORIZACION No. _____

POR ESTE PAGARE ME OBLIGO INCONDICIONALMENTE A CUBRIR A LA CAJEN DEL BANCO.

LA CANTIDAD QUE APARECE EN EL TOTAL DE ESTE ITINERARIO Y POR PROVEER LE DISPOSICION DEL CREDITO EN EVENTO CORRIENTE PARA EL USO DE TARJETA DE CREDITO NO CUBRE NI PAGA NI SE PAGADO DENTRO DE LOS 30 DIAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DEL CORTE DE LA CUENTA RESPECTIVA Y CUALQUIER INTERES QUE CORRESPONDA EN UNA TASA DE INTERES MENSUAL VARIABLE SOBRE SALDOS NEGATIVOS DIARIOS TASA QUE SE CALCULARA ACORDANDO LOS TIPOS PUBLICOS AL C.I.F.F. (IBAN) A CONOCERSE POR EL BANCO DE MEXICO S.A. CADA MES.

TIPO DE CAMBIO _____
 EQUIVALENTE _____

 FIRMA DEL SUScriptor



BANCO DEL VALLE, S.A.



SU PAGO POR

No. DE CUENTA	LIMITE DE CREDITO	SALDO PROMEDIO	FECHA CORTE	FECHA LIMITE PARA EL PAGO	PAGO MINIMO
FECHA	CONCEPTO		CARGOS	ABONOS	

COMO SE FORMA SU PAGO MINIMO MENSUAL

SELLLO Y FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR



RECIBO DE PAGO

FECHA

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

RECIBIMOS DE _____
 EN PAGO POR LA DISPOSICION DEL CREDITO EN CUENTA CORRIENTE
 MEDIANTE EL USO DE LA TARJETA DE CREDITO NUMERO

5	2	0	5								
---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

LA CANTIDAD DE \$

ESCRIBA LA CANTIDAD CON LETRA

DIRECCION _____

TELEFONO _____

AVISO DE TARJETA DISEG EXTRAVIADA

AL BANCO

FOLIO No. _____

NUMERO DE TARJETA EXTRAVIADA 5205 _____ EMPRESA _____ FAMILIAR _____

EXPEDIDA A NOMBRE DE _____ CON VENCIMIENTO _____

FECHA DE EXTRAVIO _____ FECHA DE HOY _____

EN CASO DE ENCONTRAR MI TARJETA ESTOY ENTERADO DE QUE NO LA PODRE USAR.

PARA USO DEL BANCO:
NUEVO NUMERO DE TARJETA

EMPRESA No. [] [] [] []

FAMILIAR [] []

SOLICITO UNA NUEVA TARJETA EN SUSTITUCION
DE LA EXTRAVIADA SI NO

FIRMA DEL CARNETABIENTE

10 16

REGISTROS



C.O.D.I. **DISEG**
FICHA CONTABLE DE CARGO

DIA	MES	ARG

INST.	CLAVE DEPARTAMENTAL	C.	MON. CARG.
01	000149	1	0101

CUENTA DE CARGO				CUENTA DE ABONO							
NUMERO			D	PRE AUX	AUXILIAR	D	NUMERO				
CUENTA	SUB	SUB					CUENTA	SUB	SUB	D	PRE AUX
950018001	00000090149	1	00000090149	1	050018001	000000001	000000001	000000001	000000001	000000001	
NOMBRE DE LA CUENTA						NOMBRE DE LA CUENTA					
COMPENSACION DIARIA INTERDEPARTAMENTAL TARJETAS DE CREDITO						COMPENSACION DIARIA INTERDEPARTAMENTAL TARJETAS DE CREDITO					
REFERENCIA NUMERICA				REDACCION							
48841				MOVIMIENTO DEL DIA							
1312 02 00 8 _____								IMPORTE GLOBAL			
1606 02 14 4 _____								AUTORIZACION			

9912119-0

OFICINA EMISORA - CONTROL CONTABLE - C.O.C. - ARCHIVO

ORIGINAL



C.O.D.I. DISEG
FICHA CONTABLE DE ABONO

DIA	MES	AÑO

INST.	CLAVE DEPARTAMENTAL	C.	MON. CARGO	MON. ABONO
01	020148	1	01	01

CUENTA DE CARGO						CUENTA DE ABONO							
NUMERO		SUB	D	PRE AUX.	AUXILIAR	D	NUMERO		SUB	D	PRE AUX.	AUXILIAR	D
CUENTA	SUB						CUENTA	SUB					
9500	1800	1	0	0	000901491		9500	1800	1	0	0	000901491	
NOMBRE DE LA CUENTA: COMPENSACION DIARIA INTERDEPARTAMENTAL TARJETAS DE CREDITO						NOMBRE DE LA CUENTA: COMPENSACION DIARIA INTERDEPARTAMENTAL TARJETAS DE CREDITO							
REFERENCIA NUMERICA N° 25281						REDACCION MOVIMIENTO DEL DIA							
1312 02 00 8 _____						IMPORTE GLOBAL							
1905 02 14 4 _____													
NOTA: DETALLAR PAGOS AL REVERSO O ELABORAR RELACION ANEXA						AUTORIZACION							

9912120-3

OFICINA EMISORA CONTROL CONTABLE C.O.C. ARCHIVO

ORIGINAL



BANCO DEL VALLE, S.A.

DIVISION TARJETAS DE CREDITO

SOLICITUD DE ACLARACION AL AREA CENTRAL
DE TARJETA DE CREDITO EN MEXICO, D. F.

... INSTRUCCIONES Y ACLARACIONES GENERALES AL REVERSO

FECHA			NUMERO DE FOLIO	
DIA	MES	AÑO		
			CITISE FOLIO PARA CUALQUIER CONSULTA	
NUMERO			NUMERO	

TARJETA NUMERO

NOMBRE

6206

TELEFONO

DOMICILIO

TIPO DE ACLARACION

MOTIVO Y/O JUSTIFICACION

(TODA SOLICITUD DEBERA MENCIONARLOS)

- BONIFICACION DE INTERESES
ANEXAR COPIA ESTADO DE CUENTA
- PAGARE ALTERADO
ANEXAR COPIA ESTADO DE CUENTA Y COMPROBANTE DEL CLIENTE
- CARGO DUPLICADO
ANEXAR COPIA DEL ESTADO DE CUENTA
- PAGO NO APLICADO
ANEXAR COPIA DE LA INICIATIVA CON DETALLE Y COPIA DEL RECIBO DE PAGO
- PAGOS APLICADOS EXTEMPORANEAMENTE
LO MISMO DEL PUNTO ANTERIOR, MAS INDICACION DE LOS CLIENTES QUE PAGARON EL TOTAL DE SU SALDO
- ACLARAR SALDO PROMEDIO E INTERESES CERRADOS
ANEXAR ESTADO DE CUENTA DEL MES EN QUE HAY INCONFORMIDAD Y DEL MES ANTERIOR
- REEMBOLSO SALDO A FAVOR
ANEXAR COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO
- OTROS
ANEXAR DOCUMENTACION

FIRMA DEL SUBSISTEMA Y/O FUNCIONARIO

FIRMA DEL SOLICITANTE

RESPUESTA A LA ACLARACION

FECHA
9/12/02

SUBSISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL

CENTRAL DE TARJETAS DE CREDITO - TRAMITE DE ARCHIVO



BANCO DEL VALLE, S.A.

DIVISION TARJETAS DE CREDITO

SOLICITUD DE ACLARACION AL AREA CENTRAL
DE TARJETA DE CREDITO EN MEXICO, D. F.

VER INSTRUCCIONES Y ACLARACIONES GENERALES AL REVERSO

FECHA			NUMERO DE FOLIO
DIA	MES	AÑO	
			CITASE FOLIO PARA CUALQUIER CONSULTA
NOMBRE		SUCURSAL	
		NUMERO	

TARJETA NUMERO

NOMBRE

6205

TELEFONO

DOMICILIO

TIPO DE ACLARACION

MOTIVO Y/O JUSTIFICACION
(TODA SOLICITUD DEBERA MENCIONARLO)

- MODIFICACION DE INTERESES
ANEXAR COPIA ESTADO DE CUENTA
- PAGARE ALTERADO
ANEXAR COPIA ESTADO DE CUENTA Y COMPROBANTE DEL CLIENTE
- CARGO DUPLICADO
ANEXAR COPIA DEL ESTADO DE CUENTA
- PAGO NO APLICADO
ANEXAR COPIA DE LA INICIATIVA CON DETALLE Y COPIA DEL RECIBO DE PAGO
- PAGOS APLICADOS EXTEMPORANEAMENTE
LO MISMO DEL PUNTO ANTERIOR, MAS INDICACION DE LOS CLIENTES QUE PAGARON EL TOTAL DE SU SALDO
- ACLARAR SALDO PROMEDIO E INTERESES LOGRADOS
ANEXAR ESTADO DE CUENTA DEL MES EN QUE HAY INCONFORMIDAD Y DEL MES ANTERIOR
- REEMBOLSO SALDO A FAVOR
ANEXAR COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO
- OTROS
ANEXAR DOCUMENTACION

FIRMA DEL ASISTENTE SOCIAL Y/O FUNCIONARIO

FIRMA DEL SOLICITANTE

RESPUESTA A LA ACLARACION:

DISEG

CAMBIOS AL ARCHIVO

FOLIO No. _____

Número de Tarjeta _____ Nombre del Usuario _____

Ruego a ustedes tomar nota del siguiente cambio:

De Domicilio:	Anterior _____	_____
	Actual _____	_____
De Nombre:	Anterior _____	_____
	Actual _____	_____
De Teléfono	Anterior _____	Actual _____
Otros	_____	_____

Firma del Usuario _____

FO 17.

Fecha _____

CAPITULO IV

TARJETA "DISEG" DE ORO

1. Diseño de la Tarjeta "DISEG" de Oro

Descripción del anverso y reverso de la tarjeta "DISEG" de Oro.

1.1 Anverso

- a) Todo anverso tendrá un fondo dorado
- b) Estará delimitado por el marco de color negro
- c) El tipo de letra que identifica a la institución emisora, estará colocada en la parte superior y será igual para todos los bancos.
- d) Las líneas de grabación son:

Primera: Número de Tarjeta

Segunda: Número de Master Card
Siglas del Banco Emisor
Fecha de Vencimiento

Tercera: Nombre del acreditado
(persona física o empresa)

Cuarta: Nombre del usuario (esta línea solo será utilizada en tarjetas empresariales)

1.2 Reverso

- a) Al reverso tendrá el nombre de la institución emisora de la tarjeta.
- b) Tirilla de firma
- c) Leyenda del contrato de aperturas de crédito.

1.3 Prefijos de Identificación

Descripción del número de cuenta "DISEG" de Oro.

541221	8	BB	CCCCC	D	F
*****	***	**	*****	*	*
1	2	3	4	5	6

- a) Prefijo obligatorio asignado por Master Card.

- b) Prefijo identificador "ORO" en las transacciones.
- c) Banco emisor
- d) Número de cuenta
- e) Dígito verificador
- f) Indicativo de familiar

0 = TITULAR

1 -9 = FAMILIAR

Agrupación para grabación

5412 218B BCCC CCDF

2. Características de la Tarjeta de Oro

El sistema "DISEG" ha incorporado características al programa de clientes preferenciales, ofreciéndoles un servicio exclusivo a los usuarios de la misma. (ver Anexo 20)

2.1 Límite de Crédito:

La tarjeta "DISEG" de Oro tendrá como mínimo \$1.000.000.00, como máximo el crédito que el Banco determine.

2.2 Disposición en efectivo:

El usuario puede disponer hasta la totalidad de su línea de crédito en una sola operación. La comisión que se aplicará será la acostumbrada para operaciones de "DISEG" normal.⁽²³⁾

2.3

Límite de Piso:

Será tres veces mayor al establecido, con un mínimo de \$50.000.00;

3. Características del Solicitante

La selección de los clientes de la Tarjeta - "DISEG" de Oro, queda a criterio del Banco. Recomendándose aquellos clientes potenciales que tengan altas inversiones, depósitos elevados o negocios con la institución.

El solicitante deberá percibir un ingreso mensual de veinte veces el salario mínimo.

4. Beneficios para el Usuario:

a) Seguro de Viaje:

El seguro de viajes tendrá un monto de: \$15,000,000.00, siempre que el pasaje sea comprado en su totalidad, con la Tarjeta "DISEG" de Oro y se firme la hoja de consentimiento, nombrando al beneficiario.

Así mismo, el servicio de la tarjeta "DISEG" de Oro ofrece:

- \$15,000,000.00 por muerte accidental
- \$15,000,000.00 por pérdida de miembros
- \$ 1,000,000.00 para gastos médicos derivados del accidente.

b) Servicio de Emergencia:

Este servicio consiste en reponer su tarjeta de crédito en caso de robo o extravío en un término no mayor de 48 horas. ⁽²⁴⁾

A los usuarios de "DISEG" de Oro que se encuentren fuera de su lugar de residencia, se les brindará dicho servicio en los lugares - donde Operaciones Crediticias, S.A., tiene - oficinas de atención a usuarios.

El usuario deberá dar aviso del robo o extravío de su tarjeta a:

Bancos: Cualquier sucursal de los bancos asociados a "DISEG"

Operaciones Crediticias, S.A.

Centros de autorizaciones

Centros de efectivo

Centros de atención a usuarios

c) Reservas Garantizadas en Hoteles:

Este servicio permitirá a los usuarios de "DISEG" de Oro hacer por vía telefónica a través de una agencia de viajes o personalmente sus reservas en los hoteles que se les indiquen.

NOTA: Se les proporcionará a los tarjeta-habientes un folleto que incluye los hoteles afiliados.

d) Depósitos Anticipados en Hoteles:

A través de una agencia de viajes o personalmente, los usuarios de "DISEG" de Oro - podrán por vía telefónica hacer un depósito anticipado en los hoteles que se les indiquen.

e) Disposiciones en Efectivo:

Las tarjetas empresariales podrán disponer de dinero en efectivo siempre y cuando el banco lo solicite en forma general para - todas sus tarjetas empresariales.

f) Salida Rápida de Hoteles:

Este servicio permitirá que el poseedor de la tarjeta "DISEG" de Oro pueda salir del hotel sin necesidad de cerrar su cuenta, - éste le enviará todos los comprobantes a - su domicilio.

g) Cambio de Cheques:

Los usuarios de la Tarjeta "DISEG" de Oro podrán cambiar cheques en hoteles, hasta por un monto de: \$20,000.00.

h) Atención Preferencial en su Banco:

Los clientes de la Tarjeta "DISEG" de Oro recibirán trato preferencial para las operaciones que realice en su banco.

i) Cuarenta Centros de Información:

Se tienen a disposición de los usuarios de la tarjeta "DISEG" de Oro, cuarenta oficinas en todo el país, donde pueden solicitar información general sobre su tarjeta.

j) Cincuenta y Cinco Mil Establecimientos:

Los usuarios de esta tarjeta podrán hacer uso de ella en cincuenta y cinco mil establecimientos afiliados en todo el país.

5. Beneficios para el Banco

a) Mayor Facturación:

Con la nueva tarjeta "DISEG" de Oro los bancos incrementan su facturación, ya que los usuarios podrán hacer un mayor uso de sus líneas de crédito.

b) Mayor Ingreso para el Banco:

El importe de las transacciones que se efectúan en los establecimientos con la tarjeta "DISEG" de Oro, generan un incremento en el ingreso por concepto de comisiones para las instituciones bancarias.

c) Atención a Clientes Preferenciales:

Con este nuevo servicio los bancos pueden atender a sus clientes preferenciales que requieran altas líneas de crédito.

6. Operaciones de tarjeta "DISEG" de Oro

El aspecto operativo contempla los siguientes lineamientos:

6.1 Contrato:

Permite al banco emisor de la tarjeta "DISEG"

de Oro efectuar un análisis del crédito a otorgar. Con lo cual se cumplen los requisitos que exige la Comisión Nacional Bancaria.

6.2 Papelería:

La papelería que se utiliza en la operación de la nueva tarjeta, es la misma que se emplea para las operaciones de la tarjeta de crédito "DISEG" exceptuando los estados de cuenta que tendrán un color diferente.

6.3 Distribución de Tarjetas y Estados de Cuenta

La distribución de la tarjeta "DISEG" de Oro se realiza por medio de las sucursales bancarias, tanto para la primera emisión como para las reposiciones.

Los estados de cuenta se emitirán con un diseño especial para diferenciarlos de los estados de cuenta de las tarjetas normales.

6.4 Tarjetas Empresariales

Se emitirán tarjetas empresariales a nombre de los funcionarios que hagan uso de este servicio.

Los límites asignados para cada uno de ellos será como mínimo de \$1.000.000.00.

6.5 Listados de Computador:

Los listados de computador que se emitan son similares a los actuales, diferenciándose únicamente por el título del reporte que dirá "DISEG" de Oro.

6.6 Depósitos de los Establecimientos:

Se efectuarán con la papelería que se utiliza normalmente y conforme a la operación de la tarjeta "DISEG".

6.7 Boletín de Seguridad (cancelaciones)

Se emitirán tres boletines de cancelaciones para la tarjeta "DISEG" de Oro:⁽²⁵⁾

Local. - Con carácter de urgente en el lugar del robo o extravío.

Semanal: El cual se emitirá a nivel nacional.

Normal: Saldrá cada catorce días apa-

reciando las cancelaciones en la primera hoja del boletín.

6.8 Folder de Entrega:

La entrega de la tarjeta se realiza en forma personal por parte del funcionario bancario-hacia el cliente preferencial.

Para ello se ha diseñado un folder dorado, - en el cual se incluye el contrato, formato de consentimiento del seguro, un folleto con las características y beneficios del servicio, - así como un portatarjeta que contendrá a - "DISEG" de Oro.

6.9 Tarjetero de Piel:

La tarjeta "DISEG" de Oro se entregará en un tarjetero de piel.

6.10 Promociones:

Se realizan promociones con establecimientos comerciales, para ofrecer a los usuarios de la tarjeta "DISEG" de Oro, artículos y servicios exclusivos, a través del correo.

6.11 Publicidad:

Para promocionar la tarjeta de Oro a nivel nacional, se contempla la realización de - anuncios por televisión y prensa, así como la distribución de folletos en determinados establecimientos.

6.12 Material Punto de Venta:

Se colocará material punto de venta en establecimientos exclusivos con objeto de fomentar el uso de la tarjeta "DISEG" de Oro.

6.13 Recompensa por Recuperación de Tarjetas - Boletinadas:

Se gratificará con \$5,000.00 a la persona - del establecimiento que recupera tarjetas boletinadas.

R E F E R E N C I A S

CAPITULO IV

23. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Información
"CARNET DE ORO" pag. 5 abril de 1985, México.
24. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Información -
"CARNET DE ORO" pag. 9, abril de 1985, México.
25. Banca Serfin, S.N.C. Manual de Información -
"CARNET DE ORO" pag. 15, abril de 1985, México.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

A N E X O S

(Capítulo IV)

CONCLUSIONES

1. La Tarjeta de Crédito "DISEG" se ha convertido en uno de los instrumentos crediticios más importantes en el país, en virtud del número de Instituciones bancarias que conforman este sistema.
2. Las Tarjetas de Crédito han surgido de la necesidad que tienen las instituciones de crédito de ampliar sus servicios basados en la gran aceptación que se ha tenido por parte de los tarjeta-usuarios y establecimientos afiliados.
3. Las Tarjetas de Crédito han representado un sin número de beneficios tanto para las instituciones de crédito emisoras, tarjeta-habientes y establecimientos afiliados. Razón por la cual su vigencia y control amerita atención especial de las autoridades correspondientes.
4. Las Tarjetas de Crédito han venido a facilitar la adquisición de bienes de consumo - duradero y no duradero. Así como de bienes

y servicios, vislumbrándose, cada vez más, la posibilidad de substituir otros elementos de pago, como es el cheque, e inclusive el dinero en efectivo.

5. Las instituciones de crédito emisoras, encuentran en las tarjetas de crédito un halar para incrementar la captación de recursos, vía intereses y depósito a cuentas de cheques. Los equipos electrónicos proporcionan un control eficiente de las operaciones ya que por su volumen de dificultad, no se podría hacerlo en forma manual.
6. A través del tiempo, las instituciones de crédito han implantado una serie de controles, a efecto de eliminar desviaciones en las operaciones derivadas de su operación, tales como aperturas de crédito, calificación de clientes, contabilidad, manejo de documentación, etc., y de los cuales depende el éxito o fracaso, haciéndose imperiosa una vigilancia de los mismos.
7. Es de vital importancia y trascendencia la -

Intervención del licenciado en administración, en lo referente al campo de la Tarjeta de Crédito; como en muchos otros casos, ya que en cualquier área, operación, actividad, etc., se pone de manifiesto el proceso administrativo.

BIBLIOGRAFIA

1. Banca Serfin, S.N.C. "Circulares de control interno de la Tarjeta de Crédito "CARNET - SERFIN". México, 1983-84.
2. Banco Central de Venezuela. "X Reunión de Técnicos de Bancos Centrales del Continente Americano". Memoria II. 1971.
3. Banco de Londres y México, S.A. "100 Años de Banca en México, Primer Centenario de la banca de Depósito en México". México, 1964.
4. Banco de Londres y México, S.A. "Manual del Departamento de Tarjetas de Crédito". México, 1970.
5. Cuesta Romero, Francisco Roberto C.P. "Tarjeta de Crédito Bancaria" I.S.E.C. México, 1975.
6. Fernández Arenas, J. Antonio. "Auditoría Administrativa". Ed. Trillas. México, 1980.
7. Fregoso Saucedo, José Aiberto. "Efectos de las tarjetas de crédito bancarias en México, en los diferentes niveles socio-económicos".
8. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Ed. Porrúa, S.A. México, 1981.
9. González Reyna, Susana. "Manual de Redacción de Investigación Documental". Ed. Trillas. México, 1982.
10. Leonard P. William. "Auditoría Administrativa". Ed. Diana. México, 1982.

11. Promoción y Operación, S.A. de C.V. "Informe del Estado Contable de los Tarjeta-Habientes a sus Bancos-Socios". México, 1977.
12. Promoción y Operación, S.A. de C.V. "Sistema de Cobranza" Carnet. México, 1982.
13. Portillo Zárate, Eligio C.P. "Funcionamiento y Desarrollo de las Tarjetas de Crédito Bancarias en México". I.P.N.; E.S.C.A. México, 1974.
14. Reyes Ponce, Agustín. "Administración de Empresas, Teoría y Práctica". Ed. Limusa. - México, 1982.
15. Valenzuela, Jorge. "Apuntes, Seminario de - Ciencias Sociales". 8o. Semestre L.A. U.V.M. México, 1984.
16. Banca Serfín, S.N.C. "Manual de Tarjeta de - Crédito". México, 1985.
17. Diccionario Enciclopédico "Pequeño Larousse", México, 1980.
18. Banca Serfín, S.N.C. "Manual de Información "CARNET DE ORO". México, 1985.

GLOSARIO DE TERMINOS

ACREDITADO	Aquel que en virtud de una apertura de crédito hace uso del mismo - en forma convenida y quedando obligado a pagar el importe de acuerdo al convenio establecido.
ADEUDO	Cantidad que se debe.
ARQUEO	Revisión física de las existencias.
BANAMEX	Banco Nacional de México.
BANCA MULTIPLE	Establecimiento de Servicio que - realiza diversas operaciones crediticias.
BANXICO	Banco de México.
BOLETIN DE CANCELACIONES	Lista de tarjetas que no deberán ser aceptadas en la adquisición de un bien o servicio.

CAMARA DE COMPENSACION	Centro donde se lleva a cabo el intercambio de documentación de las diferentes instituciones de crédito arrojando saldos en favor o en contra de éstas.
CASTIGO	Importe no recuperable que se reduce de las utilidades.
CLIENTE PREFERENCIAL	Aquél que por el volúmen de sus operaciones bancarias se hace merecedor de un voto de preferencia.
C.O.D.I.	Control Diario Interdepartamental.
CONCESION	Acción y efecto de conceder: dar, otorgar, hacerse merecedor de una cosa.
CONSORCIO	Participación de la misma situación con uno o varios.

C.P.P. Costo Porcentual Promedio.

CREDITO Capacidad que se tiene, donde el -
acreditante se obliga a poner una
suma de dinero a disposición del -
acreditado o a contraer por cuenta
de éste una obligación, para que -
el mismo haga uso del crédito, de
acuerdo con las condiciones pre- -
establecidas y quedando obligado -
el acreditado a restituir las su-
mas de que haya disfrutado o pa-
gar intereses, prestaciones, gas-
tos y comisiones estipuladas en el
contrato/REVOLVENTE que tiene ca-
rácter móvil/SIMPLE, el que por -
deber y haber se lleva a la perso-
na o entidad y a cuyo nombre está
abierto.

CHEQUE Orden de pago a la vista.

DEPOSITOS A LA
VISTA Aquellos que pueden reembolsarse
en forma inmediata.

DEUDOR SOLIDARIO Tercera Persona que en un momento dado responde por el acreditado.

ESTABLECIMIENTOS

AFILIADOS Aquellos que se obligan a consentir que el importe de las operaciones que se realicen con tarjeta de crédito bancaria, - sea cubierto mediante la firma de pagarés a la vista, a favor del banco afiliado al sistema.

FACTURAR Extender facturas con cuenta - detallada de mercancías compradas o vendidas.

FECHA DE CORTE Día preestablecido que a través de un estado de cuenta, - indica la situación de la tarjeta de crédito a dicha fecha.

I.C.A. Interbank Card Association.

INTERES

Utilidad, rédito/compuesto, el de un capital al que se van acumulando sus réditos para que produzca otros.

MAQUINA

PLAQUEADORA

Máquina empleada para la impresión de la tarjeta en las notas de venta pagaré.

NEWBOLT

GUILLERMO

Fundador y Primer Gerente del Banco de Londres y México, hoy Banca Serfín, S.N.C.

OBLIGACION

Deber forzoso.

PAGOS VENCIDOS

Aquéllos que después de la fecha límite de pago, no se han liquidado totalmente.

PERSONA FISICA

Hombre en cuanto es sujeto de derechos.

PERSONA MORAL	Asociaciones o instituciones - formadas para la consecución - de un fin, y reconocidas por la ordenación jurídica como suje- tos de derecho.
PROPIO	Cualquier persona capacitada - para el cumplimiento de una - función directa de la institu- ción.
PROSA de C.V.	Promoción y Operación, Socie- dad Anónima de Capital Varia- ble.
SALDO	Cantidad que resulta a favor o en contra de uno/insoluto, que no se ha pagado.
SERFIN	Servicios Financieros Integra- dos.
SERPAPROSA	Servicio Panamericano de Pro- tección, Sociedad Anónima.

SOLVENCIA Que es solvente: capaz de pagar lo que debe.

S.N.C. Sociedad Nacional de Crédito.

TASA Precio fijo puesto por la autoridad a las mercancías.

TITULO DE CREDITO Documento necesario para ejercitar el derecho literal que en ellos consigna.

USUARIO (en Tarjeta de Crédito) todo - aquel poseedor de tarjeta de - crédito vigente.

"DISEG" Nombre de la Tarjeta de Crédito que se utiliza, que ampara a 21 Instituciones Bancarias.

BANCO DEL VALLE,
S.A. Nombre de la Institución Bancaria que corresponde al Banco de Londres y México, S.A.

APENDICE DE ANEXOS

1. Diario Oficial de la Federación del 19 de agosto de 1981.
2. Solicitud de tarjeta de crédito individual "DISEG"
3. Solicitud de tarjetas de crédito adicionales "DISEG".
4. Solicitud de tarjetas de crédito "DISEG" empresarial.
5. Solicitud individual de tarjeta de crédito "DISEG" empresarial.
6. Relación de solicitudes aprobadas.
7. Ejemplar de la tarjeta de crédito "DISEG".
8. Referencias de la tarjeta de crédito.
9. Disposición en efectivo.

10. Notas de ventas-pagaré.
11. Formas de depósito de las notas de venta-pagaré.
12. Estado de cuenta de la tarjeta de crédito.
13. Recibo de pago.
14. Cédula de cobranza.
15. Aviso de tarjeta "DISEG" extraviada.
16. Ficha contable de cargo.
17. Ficha contable de abono.
18. Solicitud de aclaración del área central.
19. Cambios al archivo.
20. Solicitud de tarjeta de crédito individual "DISEG" de Oro.