

# Servicio de Cambio de Billetes



BANCO DE MÉXICO

Material actualizado con la información más reciente que corresponde a: Mayo 2011



# ¿Qué es el *Servicio de Cambio de Billetes?*

- Es el canje de **billetes** del Banco de México por otros de la misma o distinta denominación, a la vista y a **voluntad del tenedor**.
- El Banco de México y la Asociación de Bancos de México, acordaron que los bancos presten el *Servicio de Cambio de Billetes*.



# Características del servicio

1. Deben brindarlo las sucursales bancarias (*excepto las ubicadas en módulos y tiendas de autoservicio*).
2. El servicio es **gratuito**.
3. Para **todo público**; es decir, no es necesario que los solicitantes sean clientes de los bancos.
4. Horario: De 9:00 a 12:00 hrs., de lunes a viernes, en días hábiles bancarios.



# Características del servicio

5. Deben respetarse los criterios establecidos por los bancos para atención de clientes en ventanillas: por ejemplo, la fila de formación.
6. Se pueden cambiar por operación **hasta \$3,000** (tres mil pesos).
7. El cambio es generalizado:
  - a) Billetes por otros de la misma denominación.
  - b) Billetes de denominaciones mayores por menores.
  - c) Billetes de denominaciones menores por mayores.



# Características del servicio

8. Las sucursales bancarias **deben recibir** billetes maltratados que aún conserven su valor; por ejemplo: Manchados, rayados, rotos, fracciones con valor, etc.
9. Las sucursales bancarias **deben entregar** invariablemente piezas en buen estado (aptas para circular).
10. Las sucursales bancarias **deben proporcionar** las denominaciones que les sean solicitadas.



# Inspecciones

- El Banco de México tiene facultades para practicar visitas de inspección a las sucursales bancarias:
  1. Sin identificación previa, se solicita el servicio de cambio.
  2. Se explica el motivo y el resultado de la visita a el responsable de la sucursal bancaria.
  3. Se levanta un [acta](#) en la que se hace constar si se cumple o no con lo estipulado en el convenio.



# Sanciones

- Cada vez que el Banco de México detecte incumplimiento en el *Servicio de Cambio de Billetes*, cobrará al banco una pena convencional de 44 días de salario mínimo general, vigente en el Distrito Federal.



# Ejemplos de incumplimiento en el servicio

- Negar el servicio dentro del horario establecido.
- Entregar piezas no aptas para circular.
- No aceptar billetes maltratados que aún conserven su valor (ejemplos: Manchados, rayados, rotos, fracciones con valor, etc.)
- No entregar las denominaciones solicitadas.
- Reducir el límite de \$3,000.



# CONSIDERACIONES



# ¿Qué pasa fuera del horario establecido para este servicio?

- El proporcionar el *Servicio de Cambio de Billetes* a solicitantes que NO SEAN CLIENTES, fuera del horario establecido (9:00 a 12:00 hrs.), depende de los bancos.
- Si necesita cambio fuera de este horario y NO ES CLIENTE de ningún banco, acuda a un Centro de Canje (*sucursal bancaria específica*).
  - Todas las sucursales bancarias deben tener en un lugar visible al público, un aviso que indique la ubicación de los Centros de Canje localizados en la entidad federativa a la que pertenezcan; o bien,
  - Consulte la ubicación de Centros de Canje en: [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx) > Billetes y monedas > Canje de piezas en mal estado o antiguas



# ¿Qué pasa fuera del horario establecido para este servicio?

- Si usted es **CLIENTE** de un banco, entonces cualquier sucursal de su banco debe prestarle el servicio fuera del horario establecido (9:00 a 12:00 hrs.), aunque no necesariamente le entregarán las denominaciones requeridas.

# Servicios de cambio y canje

Esquema	Objetivo	Límite	Ubicación	Horario
Servicio de Cambio de Billetes	<p>Servicio gratuito, dirigido al público en general para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cambio de billetes en buen estado y/o maltratados pero que aún conserven su valor (por ejemplo: rayados, manchados, rotos, fracciones con valor, etc.), por otros billetes en buen estado de la misma o distinta denominación.</li> </ul>	\$3,000	En todas las sucursales bancarias, excepto en módulos y en las que se ubican en tiendas de autoservicio.	9 a.m. a 12 p.m.
Centro de Canje	<p>Servicio gratuito, dirigido al público en general para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cambio de billetes y/o monedas metálicas por otros de la misma o diferente denominación.</li> <li>■ Cambio de billetes y/o monedas metálicas desmonetizados* o en proceso de retiro por su equivalente en piezas de circulación actual.</li> </ul> <p><i>* Correspondientes a la anterior unidad monetaria que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 1992, y cuyo valor equivale a la denominación que indican entre mil; por ejemplo, un billete de 10,000 pesos anterior a 1993 que se encuentra desmonetizado, tiene un valor actual de 10 pesos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitud de valoración de piezas maltratadas, así como su pago, en caso de que proceda.</li> </ul>	\$3,000 sin rebasar 500 piezas de cada denominación	Conforme a la lista que publica el Banco de México en su página de Internet.	Horario de la sucursal

**Los billetes y/o monedas presuntamente falsas se podrán enviar al Banco de México para su análisis, en forma gratuita, a través de cualquier banco.**



# Contacto

- En caso de quejas sobre la prestación de este servicio:
  - Llame al 01-800-BANXICO (226-9426)
  - Escriba a: [dinero@banxico.org.mx](mailto:dinero@banxico.org.mx)
- Para obtener este material y mayor información relacionada con billetes y monedas metálicas, visite:  
[www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx) > **Billetes y monedas**

Fin



BANCO DE MÉXICO



### ACTA

En la ciudad de \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_, en el domicilio que ocupa la sucursal de \_\_\_\_\_, ubicada en \_\_\_\_\_, se reunieron por parte del Banco de México, el señor \_\_\_\_\_ identificándose con credencial del Banco de México núm. \_\_\_\_\_, y por parte de \_\_\_\_\_, el C. \_\_\_\_\_, identificándose con \_\_\_\_\_, Lo anterior con el objeto de dejar constancia de la inspección realizada por el Banco de México para verificar el cumplimiento de los servicios de cambio de billetes por parte de \_\_\_\_\_ en esta sucursal, encontrándose lo siguiente:

- La sucursal presta adecuadamente los servicios de cambio de billetes.
- La sucursal **no** presta adecuadamente los servicios de cambio de billetes.

**OBSERVACIONES:**

Por parte del Banco de México:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Por parte de \_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

No habiendo otro asunto que tratar, se dio por concluida la inspección a que hace referencia la presente acta, en la ciudad de \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_. Se elabora la presente en dos tantos, firmando en ellas las personas que intervinieron y quedando un tanto en poder de la sucursal bancaria. Conste.

ENCARGADO DE LA SUCURSAL  
 \_\_\_\_\_  
 DE \_\_\_\_\_

PERSONAL COMISIONADO POR  
 BANCO DE MEXICO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y PUESTO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y PUESTO

