

## Comunicado de prensa

1° de julio de 2014

### **SERVICIO DE CANJE DE BILLETES Y MONEDAS METÁLICAS EN MÁS DE 7,900 SUCURSALES BANCARIAS**

A partir de hoy 7,980 sucursales bancarias a nivel nacional están obligadas a brindar gratuitamente al público el servicio de canje de billetes y monedas metálicas, en contraste con las poco más de 400 sucursales que anteriormente proporcionaban este servicio.

De esta forma, los usuarios podrán solicitar lo siguiente:

- Cambio de billetes y/o monedas metálicas por otros de diferente denominación.
- Sustitución de billetes y/o monedas metálicas no aptos para circular (piezas deterioradas, en proceso de retiro, desmonetizadas y billetes deformados) por su equivalente en piezas aptas para circular.
- Solicitud de valoración de fracciones de billetes o billetes marcados, así como su canje, en caso de que proceda.

El servicio de canje de billetes y monedas metálicas se brindará en días hábiles bancarios, y dentro del horario de atención al público de la sucursal bancaria.

Asimismo, las sucursales bancarias deberán atender, por operación, hasta un monto máximo de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 moneda nacional) o un máximo de 500 (quinientas) piezas de cada denominación. Estos límites aplican para solicitantes que no sean clientes de la institución de crédito, pero si el solicitante es cliente de la institución de crédito se le atenderá sin límites en importes y número de piezas por operación.

La lista de sucursales bancarias que brindan este servicio está disponible en la página del [Servicio de Canje de Billetes y Monedas](#), en el portal del Banco de México. En esa misma página también hay opciones para descargar en dispositivos móviles (iOS y Android) una aplicación gratuita para conocer cuáles de estas sucursales están más cerca de la ubicación física en

que uno se encuentre, o bien, se puede obtener un listado de las sucursales por delegación o municipio.

Finalmente, se pone a disposición del público el teléfono 01800 BANXICO (01800 226 9426), así como el correo electrónico [dinero@banxico.org.mx](mailto:dinero@banxico.org.mx), para reportar un mal servicio de canje de billetes y monedas metálicas proporcionado por alguna sucursal bancaria.