

México, Distrito Federal, 5 de junio de 2014.

ASUNTO: Modificaciones a la Circular de Operaciones de Caja emitida por Banco de México el 1o. de octubre de 2009, respecto a los servicios de Canje de Billetes y Monedas Metálicas.

A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO DEL PAÍS:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28, párrafos sexto y séptimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2o., 3o., fracción I, 4o., 24, párrafos primero y segundo, y 25 de la Ley del Banco de México; 48 y 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito; 8o., párrafos quinto y séptimo, 10, párrafo primero, 16 Bis, fracción II, y 28, fracción XII, del Reglamento Interior del Banco de México; así como Segundo, fracciones III y X, del Acuerdo de Adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, este Banco Central les comunica que en ejercicio de su facultad para regular la circulación de la moneda, ha resuelto modificar la Circular de Operaciones de Caja que emitió el 1o. de octubre de 2009, para precisar las condiciones en las que las instituciones de crédito deberán proporcionar los servicios de canje de billetes y monedas metálicas, de manera que estos servicios satisfagan de mejor manera los requerimientos del público en general.

En tal virtud, se adicionan los numerales I.1.23, I.3.3.1, I.3.3.2 y I.3.3.3, se eliminan los numerales I.3.6, I.3.7, I.3.7.1 y II.I.1.2.1, y se modifican los numerales I.1.8, I.3.3, I.3.4, I.3.5, I.3.5.1, I.3.5.2, I.3.5.3, II.I.1, II.I.1.1, II.I.1.2, II.I.1.4, II.I.1.7, así como el Anexo 27 de la citada Circular de Operaciones de Caja. Por lo anterior, adjunto a la presente comunicación encontrarán las hojas I-1, I-2, I-3, I-5, I-6, II-1, II-2, y el Anexo 27, que contienen los cambios mencionados. Les agradeceremos efectuar las actualizaciones correspondientes en los ejemplares de la aludida Circular de Operaciones de Caja que obran en su poder.

Finalmente, les comunicamos que las modificaciones a que se refiere la presente, entrarán en vigor a partir del 1o. de julio de 2014.

**Atentamente,
BANCO DE MÉXICO**

Mtra. Isabel Morales Pasantes
Directora de Programación y Distribución
de Efectivos

M. en D. Elías Villanueva Ochoa
Gerente Jurídico Consultivo

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. I-1

05/06/2014

TITULO I **DE LAS DEFINICIONES**

Para efectos de esta circular, se entenderá, ya sea que las expresiones se usen en singular o plural, por:

I.1 GENERALES

- I.1.1 Sucursales Banxico** Las que el Banco de México tiene establecidas en la República Mexicana.
- I.1.2 Sucursales Bancarias** Las que tienen establecidas las instituciones de crédito en el país, para la realización de sus operaciones.
- I.1.3 Usuario** Sucursal Bancaria autorizada por Banco de México para operar con éste o sus Corresponsales.
- I.1.4 Corresponsal** Sucursal Bancaria facultada para atender por cuenta y nombre del Banco de México, las solicitudes de Depósito y Retiro de Billeto de los Usuarios.
- I.1.5 Plaza Banxico** El Distrito Federal, y localidades donde existan Sucursales Banxico, conforme a la relación que se detalla en el [Anexo 1](#).
- I.1.6 Plaza a la Par** Localidad en donde existan Corresponsales, conforme a la relación que se detalla en el [Anexo 2](#).
- I.1.7 Plaza Bancaria** Localidad en donde exista por lo menos una Sucursal Bancaria.
- I.1.8 Operaciones de Caja** Las que realizan las Instituciones, directamente o por conducto de las E. T. V., en materia de almacenamiento, abastecimiento, Canje, Depósito y Retiro de Billetes o Monedas Metálicas, de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Banco de México.
- I.1.9 Depósito** Operación mediante la cual los Usuarios entregan Billetes o Monedas Metálicas al Banco de México, o sólo Billetes en sus Corresponsales, con el respectivo abono en la Cuenta Única de los propios Usuarios.
- I.1.10 Retiro** Disposición de Billetes o Monedas Metálicas que efectúan los Usuarios en el Banco de México o sólo de Billetes en sus Corresponsales, con el respectivo cargo en la Cuenta Única de los propios Usuarios.
- I.1.11 Retiro Urgente** Es aquel Retiro que no pudo ser solicitado oportunamente, o en la cantidad necesaria, y se lleva a cabo conforme al procedimiento descrito en el numeral [II.III.2](#).
- I.1.12 Retiro Preavisado de Billeto** Es aquél en el que los Usuarios deberán solicitar el monto y denominaciones de Billetes a retirar el día hábil bancario inmediato anterior a la fecha en que lo requieran, directamente en el Banco de México o en los Corresponsales, y que se lleva a cabo conforme al procedimiento descrito en el numeral [II.III.1](#).

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. I-2

05/06/2014

- I.1.13 Cuenta Única** Es aquélla que el Banco de México lleva a cada Institución, denominada en moneda nacional y en la que se registran, entre otros conceptos, las Operaciones de Caja materia de esta circular.
- I.1.14 Depósito Regular** Operación mediante la cual las Instituciones guardan en sus instalaciones, Billetes y/o Monedas Metálicas que el Banco de México les entregue, sin que este último transfiera a las primeras la propiedad de dichos signos monetarios.
- I.1.15 Identificación Oficial** La credencial para votar con fotografía, la cédula profesional o el pasaporte, expedidos por las autoridades competentes, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- I.1.16 Sistema de Bancos Usuarios y Corresponsales (SIBUC)** Sistema informático desarrollado por el Banco de México para el registro de las Operaciones de Caja que llevan a cabo las Instituciones.
- I.1.17 Sistema de Administración de Usuarios de Diferentes Instituciones (AUDI)** Sistema informático desarrollado por el Banco de México para llevar a cabo la administración de usuarios para diferentes sistemas, y en particular para SIBUC y SAM.
- I.1.18 Sistema de Autenticación de Moneda (SAM)** Sistema informático desarrollado por el Banco de México que se emplea para el registro y seguimiento de las retenciones y reclamaciones relacionadas con Billetes o Monedas Metálicas Presuntamente Falsos.
- I.1.19 Institución** Institución de banca múltiple o de desarrollo perteneciente al Sistema Bancario Mexicano, autorizada de conformidad con lo establecido en el capítulo II del título II de la presente circular, para realizar Operaciones de Caja con el Banco de México.
- I.1.20 Persona Autorizada** Cualquiera de las personas autorizadas y/o facultadas de acuerdo a lo señalado en el [Anexo 7](#).
- I.1.21 Empresa de Traslado de Valores (E.T.V.)** Persona moral que presta servicios de seguridad privada en la modalidad de traslado y custodia de bienes o Valores a determinada Institución.
- I.1.22 Cliente** Persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una institución de crédito o utiliza sus medios de disposición; o a la persona que afirma haber recibido una pieza presuntamente falsa de una institución de crédito, ya sea a través de ventanilla en alguna de sus Sucursales Bancarias, o por conducto de uno de sus cajeros automáticos.
- I.1.23 Canje** Operación por la cual un particular solicita en Sucursales Bancarias la sustitución de Billetes y/o Monedas Metálicas no Aptos para Circular por otros Aptos para Circular, así como el cambio de Billetes y/o Monedas Metálicas de circulación actual por otros de diferente denominación.

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. I-3

05/06/2014

I.2 RELATIVAS A BILLETES

- I.2.1 **Billetes** Los puestos en circulación por el Banco de México.
- I.2.2 **Tipos de Billetes**
- I.2.2.1 **Billetes Tipo "AA"** Los emitidos por el Banco de México, y que en el año 1992 se encontraban en Proceso de Retiro. Estos billetes se expresan en los [Anexos 13](#) y [20](#) y actualmente se encuentran desmonetizados por pertenecer a la Unidad Monetaria vigente hasta el 31 de diciembre de 1992.
- I.2.2.2 **Billetes Tipo "A"** Los emitidos por el Banco de México, de las denominaciones que eran puestas en circulación durante el año 1992, indicados en los [Anexos 13](#) y [20](#). Estos billetes actualmente se encuentran desmonetizados por pertenecer a la Unidad Monetaria vigente hasta el 31 de diciembre de 1992.
- I.2.2.3 **Billetes Tipo "B"** Los emitidos por el Banco de México, con características similares a los billetes Tipo "A", pero denominados en "Nuevos Pesos". Estos billetes se indican en los [Anexos 13](#) y [20](#), y actualmente se encuentran en proceso de retiro.
- I.2.2.4 **Billetes Tipo "C"** Los emitidos por el Banco de México, con características diferentes a los Billetes Tipo "B" y denominados en "Nuevos Pesos". Estos Billetes son indicados en el [Anexo 20](#), de los cuales se encuentran en proceso de retiro los expresados en el [Anexo 13](#).
- I.2.2.5 **Billetes Tipo "D"** Los emitidos por el Banco de México, con características similares a los Billetes Tipo "C", pero expresados en "Pesos" de la Unidad Monetaria actualmente en vigor, indicados en el [Anexo 20](#). Se encuentran en proceso de retiro los expresados en el [Anexo 13](#).
- I.2.2.6 **Billetes Tipo "F"** Los emitidos por el Banco de México para sustituir a los Billetes Tipo "D", indicados en el [Anexo 20](#).
- I.2.3 **Abanicos y Muestrarios de Selección**
- I.2.3.1 **Abanico de Selección** Conjunto de Billetes numerados del uno al diez que progresivamente muestran diferentes grados de limpieza o desgaste, representativos de los cambios que por el uso sufre el estado físico de los Billetes.
- I.2.3.2 **Muestrario de Selección** Documento con imágenes del reverso de Billetes cuyos grados de limpieza corresponden a los niveles 6, 7 y 8 del Abanico de Selección, cuyo propósito es auxiliar a los Usuarios en la clasificación de los Billetes Aptos para Circular y de los Billetes Deteriorados.
- I.2.4 **Billetes Aptos para Circular** Son los que están completos, no han sufrido cortes, rasgaduras o roturas, no presentan perforaciones, no han sido marcados, y sus grados de limpieza o desgaste son adecuados para que continúen en la circulación. [Anexo 3](#).

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. I-5

05/06/2014

- I.2.6.4 **Billetes Presuntamente Falsos** Son las piezas de las cuales se duda sobre su autenticidad y que son enviadas al Banco de México para que determine si son Billetes Falsos.
- I.2.6.5 **Billetes Falsos** Son piezas con imágenes u otros elementos utilizados en los Billetes del Banco de México, que podrían resultar idóneas para engañar al público, por ser confundibles con Billetes emitidos legalmente.

I.3 RELATIVAS A MONEDAS METÁLICAS

- I.3.1 **Monedas Metálicas** Las puestas en circulación por el Banco de México, con fundamento en el artículo 2o., incisos b) y c), de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, con las características señaladas en los decretos expedidos con base en el texto vigente en el momento de ordenar su acuñación, con excepción de las piezas conmemorativas de acontecimientos de importancia nacional, en platino, oro y plata.

I.3.2 Tipos de Monedas Metálicas

- I.3.2.1 **Monedas Metálicas Tipo "AA"** Las puestas en circulación por el Banco de México, expresadas en el [Anexo 20](#), que en el año 1992 se encontraban en Proceso de Retiro y que actualmente se encuentran desmonetizadas por pertenecer a la Unidad Monetaria vigente hasta el 31 de diciembre de 1992.
- I.3.2.2 **Monedas Metálicas Tipo "A"** Las puestas en circulación por el Banco de México, de las denominaciones que eran puestas en circulación durante el año 1992, indicadas en el [Anexo 20](#). Estas monedas actualmente se encuentran desmonetizadas por pertenecer a la Unidad Monetaria vigente hasta el 31 de diciembre de 1992.
- I.3.2.3 **Monedas Metálicas Tipo "B"** Las puestas en circulación por el Banco de México expresadas en el [Anexo 20](#), con características diferentes a las Monedas Tipo "A" y expresadas en "Nuevos Pesos", de las cuales se encuentran en Proceso de Retiro las señaladas en el [Anexo 18](#).
- I.3.2.4 **Monedas Metálicas Tipo "C"** Las puestas en circulación por el Banco de México indicadas en el [Anexo 20](#), con características similares a las de las Monedas Metálicas Tipo "B". Actualmente se encuentran en Proceso de Retiro las señaladas en el [Anexo 18](#).
- I.3.2.5 **Monedas Metálicas Tipo "D"** Las puestas en circulación por el Banco de México indicadas en el [Anexo 20](#), para sustituir las Monedas Metálicas Tipo "C" de 10, 20 y 50 centavos.

I.3.3 Monedas Metálicas sin Valor

- I.3.3.1 **Monedas Metálicas Alteradas** Las piezas cuyo contenido de oro, plata, platino o paladio ha sido disminuido por limaduras, recortes, disolución en ácidos o cualquier otro medio.

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

Hoja Núm. I-6

05/06/2014

- I.3.3.2 Monedas Metálicas Presuntamente Falsas** Son las piezas respecto de las cuales se duda sobre su autenticidad y que son enviadas al Banco de México para que determine si son Monedas Metálicas Falsas.
- I.3.3.3 Monedas Metálicas Falsas** Son piezas con imágenes u otros elementos utilizados en las monedas circulantes, que podrían resultar idóneas para engañar al público, por ser confundibles con Monedas Metálicas emitidas legalmente.
- I.3.4 Monedas Metálicas Aptas para Circular** Son las que están completas, no presentan dobleces, deformaciones, quemaduras, perforaciones, impregnación o recubrimiento de óxido u otros elementos que varíen su apariencia, y son adecuadas para que continúen en la circulación.
- I.3.5 Monedas Metálicas no Aptas para Circular**
- I.3.5.1 Monedas Metálicas Deterioradas** Son aquellas piezas que presentan dobleces, deformaciones, quemaduras, perforaciones, impregnación o recubrimiento de óxido u otros elementos que varíen su apariencia.
- I.3.5.2 Monedas Metálicas en Proceso de Retiro** Son aquellas que el Banco de México, en ejercicio de la facultad de regular la circulación, que le confiere el artículo 3o. de su Ley, determina retirar de la misma a través de las instituciones de crédito, pero que aún conservan su poder liberatorio. [Anexo 18](#).
- I.3.5.3 Monedas Metálicas Desmonetizadas** Las que por ley o decreto del Congreso de la Unión, han dejado de tener poder liberatorio. [Anexo 18](#).
- I.4 RELATIVAS A UNIDADES DE EMPAQUE**
- I.4.1 Fajilla** Grupo de cien Billetes de un mismo tipo, denominación, y estado físico, sujetos con una Cintilla.
- I.4.2 Pico de Fajilla** Grupo de menos de cien Billetes de un mismo tipo, denominación, y estado físico, sujetos con una Cintilla.
- I.4.3 Mazo** Grupo de mil Billetes o diez Fajillas de un mismo tipo, denominación, y estado físico, sujetos con flejes de plástico u otro medio que apruebe el Banco de México.
- I.4.4 Paquete** Grupo de cinco Mazos con Billetes de un mismo tipo, denominación, y estado físico, sujetos con flejes de plástico u otro medio que apruebe el Banco de México.
- I.4.5 Bolsa** Grupo de cinco Paquetes para el caso de los Billetes de cien, doscientos, quinientos y mil pesos, o de seis Paquetes para el caso de los Billetes de veinte y cincuenta pesos, con Billetes de un mismo tipo, denominación y estado físico. En el caso de Monedas Metálicas, es la bolsa de lona conteniendo monedas en las cantidades que para cada denominación y tipo se detallan en los [Anexos 15 y 18](#).

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 13/01/2014

Hoja Núm. II-1

05/06/2014

TÍTULO II **DE LAS OPERACIONES DE CAJA**

CAPÍTULO I **OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

II.I.1 Las instituciones de crédito estarán obligadas a realizar el canje de los Billetes y Monedas Metálicas en circulación, de conformidad con lo siguiente:

II.I.1.1 En el supuesto de que las piezas que les sean presentadas correspondan a Fracciones de Billetes o Billetes Marcados con Mensajes, deberán proceder a su revisión de acuerdo a las características que se mencionan en el [Anexo 3](#). Dependiendo de los resultados de esta revisión:

- a) En caso de que éstas resulten piezas con valor, procederán a canjearlas por Billetes y Monedas Metálicas Aptos para Circular.
- b) En el evento de resultar piezas sin valor, deberán enviarlas al Banco de México para su retención o destrucción, siguiendo en lo conducente el procedimiento descrito en los capítulos IV y VII del presente título. En caso de presentarse inconformidad por parte del tenedor, deberá extendersele recibo conforme al modelo del [Anexo 6B](#). En el recibo respectivo deberán hacerse constar las inconformidades que, en su caso, tuviera el tenedor de las piezas, y deberán enviarse al Banco de México a efecto de que éste confirme si se trata o no de piezas sin valor.

II.I.1.2 El servicio de canje deberá prestarse de acuerdo con lo establecido en el [Anexo 27](#) de la presente circular.

II.I.1.3 *Recepción de Billetes y Monedas Metálicas Presuntamente Falsos o Alterados*
Recibir y retener las Monedas Metálicas y los Billetes Presuntamente Falsos, así como los Alterados, para los efectos señalados en los artículos 19 y 20 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos o 48 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, extendiendo recibo al tenedor, Cliente o a la E.T.V. que les presente las piezas presuntamente falsas, conforme al modelo del [Anexo 6A](#) tratándose Billetes o Monedas Metálicas Presuntamente Falsos, o del [Anexo 6B](#) cuando se trate de Billetes o Monedas Metálicas Alteradas, siguiendo en lo conducente el procedimiento descrito en el capítulo VII del presente título.

II.I.1.4 *Prohibición para entregar Monedas Metálicas y Billetes no Aptos para Circular*
Abstenerse de entregar al público en general, Monedas Metálicas o Billetes en Proceso de Retiro, Desmonetizados, Deteriorados o, en general, no Aptos para Circular. Las piezas a que se refiere este numeral, deberán ser retiradas de la circulación, y depositarse en el Banco de México de acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del presente título.

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 13/01/2014

Hoja Núm. II-2

05/06/2014

II.I.1.4.1

Distribución de Billetes en la calidad adecuada.

Las Instituciones deberán entregar Billetes Aptos para Circular en todas las operaciones que realicen en efectivo.

El Banco de México podrá verificar, en cualquier momento, el cumplimiento de la obligación establecida en el párrafo anterior, para lo cual las Instituciones deberán prestar todas las facilidades necesarias. A tal efecto, el Banco de México podrá realizar muestreos de piezas que las Instituciones entreguen en ventanilla o en cajeros automáticos.

Se sancionará el incumplimiento a la obligación establecida en el primer párrafo de esta disposición, en términos del apartado VII.II.1, en los casos en que la muestra tomada por el Banco de México, según lo previsto en el párrafo anterior, contenga menos de noventa y tres por ciento de Billetes Aptos para Circular.

Asimismo, las Instituciones deberán rendir la información que el Banco de México les solicite sobre las Empresas de Traslado de Valores que dotaron los cajeros automáticos en los que se hayan detectado indicios del incumplimiento de la obligación establecida en el primer párrafo de esta disposición.

II.I.1.5

Distribución de Billetes y Monedas Metálicas en las denominaciones adecuadas.

Fomentar el uso de los signos monetarios en una distribución adecuada de denominaciones, con objeto de facilitar al público el cumplimiento de sus obligaciones de pago en efectivo. Para esto, en uno de cada diez cajeros automáticos de que dispongan individualmente las instituciones de crédito en las respectivas Plazas Bancarias, deberán incluir Billetes en cantidades suficientes de al menos una de las dos denominaciones más bajas que en ese momento esté poniendo en circulación el Banco de México. En caso de que en alguna Plaza Bancaria exista un número inferior a diez cajeros automáticos, en al menos uno de ellos, se deberá cumplir lo dispuesto en este numeral.

La ubicación de los citados cajeros automáticos deberá ser informada por escrito, cuando el Banco de México así lo solicite.

II.I.1.6

Proporcionar información al Banco de México

Las instituciones de crédito deberán proporcionar al Banco de México, la información que se señale en aquellas disposiciones que el propio Banco de México expida, conforme a lo dispuesto en los artículos 24, 36 y demás relativos de su Ley, ajustándose a la periodicidad, formatos, lugares, horarios y demás requisitos que éste les indique.

II.I.1.7

No cobro de comisiones

Las instituciones de crédito no podrán cobrar comisiones por los servicios de canje señalados en el numeral II.I.1 de esta circular.

II.I.2

Reportar incumplimientos

Los Usuarios que consideren afectados sus derechos por actos u omisiones de los empleados encargados de la atención de los Depósitos y Retiros de Billetes en las oficinas de nuestros Corresponsales, podrán hacer del conocimiento de esta situación al Banco de México, mediante escrito dirigido a la Oficina de Programación de Efectivos del Banco de México, con domicilio en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11500, en México, Distrito Federal, teléfono 5268 83 96, fax 5268 85 40 y correo electrónico corresp@banxico.org.mx.

SERVICIOS QUE PROPORCIONAN LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO AL PÚBLICO EN GENERAL PARA EL CANJE DE BILLETES Y MONEDAS METÁLICAS

1. Descripción de los servicios.

Los servicios de canje de Billetes y Monedas Metálicas a que se refiere el numeral II.I.1 de la presente Circular, serán prestados al público en general por conducto de las instituciones de crédito a través de las Sucursales Bancarias que se mencionan en la sección 2 siguiente.

Estos servicios serán prestados exclusivamente respecto de los Billetes y Monedas Metálicas nacionales, a que se refiere el Artículo 2o., incisos a), b) y c), de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Cualquier persona podrá acudir a las Sucursales Bancarias para solicitar los siguientes servicios:

- Cambio de Billetes y/o Monedas Metálicas por otros de diferente denominación.
- Sustitución de Billetes y/o Monedas Metálicas no Aptos para Circular 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.

En la realización de los servicios las instituciones de crédito deberán entregar, invariablemente, piezas Aptas para Circular.

Si ocasionalmente no dispusieran de Billetes o Monedas Metálicas de las denominaciones solicitadas, la obligación de canje podrá cumplirse entregando Billetes o Monedas Metálicas de las denominaciones de que dispongan más próximas a las demandadas.

Tratándose de Monedas Metálicas Deterioradas, Billetes Deformados, Billetes Marcados, Billetes y Monedas Metálicas en Proceso de Retiro y /o Desmonetizados, así como cualquier pieza que presente vestigios de usos no monetarios, las Sucursales Bancarias deberán proceder conforme a lo previsto en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos y en la presente Circular.

2. Sucursales Bancarias y horarios en que se prestarán los servicios.

Los servicios descritos en la sección anterior se prestarán en todas las Sucursales Bancarias de las Instituciones de Crédito, con excepción de las siguientes:

- Aquellas clasificadas como Oficina Administrativa sin Atención al Público, Oficina Administrativa con Atención al Público y Módulo Bancario, en términos de lo establecido en las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Sucursales que tengan dos o menos ventanillas de atención al público y
- Sucursales que no cuentan con bóvedas mayores a un metro cúbico para almacenar el efectivo.

CIRCULAR DE OPERACIONES DE CAJA

BANCO DE MÉXICO

Esta página sustituye la versión del 01/10/2009

05/06/2014

ANEXO 27
2/3

Las Sucursales Bancarias que presten los servicios de canje de Billetes y Monedas Metálicas los proveerán en días hábiles bancarios y dentro del horario de atención al público de las respectivas Sucursales Bancarias.

3. Límites por operación.

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, para solicitantes que no sean Clientes de la institución de crédito.

Si el solicitante es Cliente de la institución de crédito, podrá solicitar los servicios sin límite en importes y número de piezas por operación.

4. Relación de Sucursales Bancarias en las que se prestan los servicios de canje.

Las instituciones de crédito deberán presentar al Banco de México, a más tardar dentro de los 10 (diez) días hábiles bancarios previos al inicio de la prestación de los servicios, una relación de las Sucursales Bancarias en las que se prestarán los servicios de Canje de Billetes y Monedas Metálicas.

Posteriormente, las instituciones de crédito deberán presentar al Banco de México, dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles bancarios de cada mes, el detalle de las altas, bajas o modificaciones a la relación mencionada en el párrafo anterior. En el caso particular de las bajas, deberán detallar el motivo por el que se dejarán de prestar los servicios, así como la fecha.

Para la entrega al Banco de México de la información que se indica en este numeral, deberá usarse el formato que se adjunta en la página 3/3 del presente Anexo a la Oficina de Seguimiento de Operaciones de Caja, al correo osoc@banxico.org.mx.

5. Quejas del público usuario del servicio.

Las Sucursales Bancarias deberán informar al público, el hecho de que si consideran afectados sus derechos por actos u omisiones de los empleados encargados de la atención de los referidos servicios, podrán presentar su queja al Director de Programación y Distribución de Efectivos del Banco de México, con domicilio en Calzada Legaria No. 691, Colonia Irrigación, Código Postal 11500, México, Distrito Federal. Dicha queja podrá también ser recibida a través del teléfono 01800 BANXICO (01800 226 9426) o correo electrónico dinero@banxico.org.mx

