

## ¿Qué hacer si recibes una pieza presuntamente falsa (PPF)?

Una pieza presuntamente falsa (PPF) es una moneda o un billete que parece ser falso. Si sospechas que tienes una PPF, no la reintegres a la circulación, llévala a la sucursal bancaria de tu preferencia para que la envíen a Banco de México y sea analizada. Si resulta auténtica, recuperarás tu dinero.

### Al realizar una operación en una institución bancaria, el cajero detecta una PPF

Si el cajero detecta una PPF, retendrá y enviará la pieza a Banco de México para que sea analizada. Si resulta auténtica, se te reembolsará tu dinero. Sólo las instituciones bancarias pueden retener una PPF.

### Proceso, retención y dictámen de una PPF

#### 1) Entrega

- a) Entregas o te retienen la PPF.
- b) El cajero llena y te entrega un recibo a cambio de la PPF.
- Asegúrate de que tenga un "Número de Recibo", éste es importante para dar seguimiento a tu trámite.

#### 2) Envío

El tiempo y el medio utilizado para el envío de la PPF al Banco de México, es responsabilidad de la institución bancaria.

#### 3) Análisis

El Banco de México emitirá el resultado de su análisis en un máximo de 20 días hábiles bancarios, contados a partir de la recepción de la PPF.

#### 4) Resultado

Si la moneda o billete es auténtico, la institución donde entregaste o te retuvieron la pieza te reembolsará el dinero. Si es falsa, la pieza será remitida a las autoridades correspondientes y no recuperarás el dinero, pues se trata de un papel o metal sin valor.

Para conocer el resultado del análisis realizado, recuerda tener contigo el recibo que te entregó el cajero de la institución bancaria y:

- a) Acude a la institución bancaria donde entregaste o te retuvieron la pieza.
- b) Consulta el sitio [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx), sección "Billetes y monedas" o
- c) **Llama al 01800BANXICO (018002269426)**



### Si recibiste una PPF de un cajero automático o en la ventanilla de una institución bancaria. ¡Reclama!

#### 1) Reclamación

- a) Acude a la institución bancaria que te entregó la PPF. Tienes 5 días hábiles bancarios para presentar tu queja, después de que recibes la PPF.
- b) Entrega la PPF, si no la tienes por haber sido retenida en otra institución bancaria, presenta el recibo que te entregaron a cambio de ella.
- c) El cajero llenará y te entregará un recibo a cambio de la PPF o del anterior recibo. Asegúrate de que tenga un "Número de recibo" que servirá para dar seguimiento a tu reclamación.
- d) En el recibo, explica de puño y letra cómo fue que se te entregó la pieza.
- e) Presenta una identificación oficial con foto y una copia.

#### 2) Investigación

En 5 días hábiles bancarios, contados a partir de que presentaste tu reclamación, la institución bancaria verificará que la operación se haya realizado como lo describiste en el recibo.

#### 3) Resultado

Si se confirma tu versión de los hechos, se te reembolsará el dinero; en caso contrario, no. No importa el resultado del análisis de la PPF. Si no estás de acuerdo con la decisión, presenta una queja ante la Condusef o solicita al Banco de México que investigue el caso.

Poner en circulación monedas o billetes falsos constituye un delito federal que se castiga hasta con 12 años de prisión.