



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor**

El Indecopi recuerda que desde el 20 de noviembre los bancos retendrán billetes que no cumplan con tres medidas de seguridad

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi recuerda a la ciudadanía que, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), desde el 20 de noviembre último, todas las entidades del sistema financiero podrán retener los billetes que no contengan las tres importantes medidas de seguridad: hilo de seguridad, marca de agua y tinta que cambia de color. Ello con la finalidad de luchar contra la falsificación de dinero.

Esta retención se realizará sobre todos los billetes que los bancos reciban en sus operaciones diarias en ventanilla, incluidos aquellos que se encuentren deteriorados y que los ciudadanos lleven a canjearlos por otros en buen estado. La disposición obedece a la última actualización del reglamento aprobado por el BCRP (Circular N° 016-2018).

Al momento de la retención, el usuario deberá llenar un formulario con sus datos de contacto y del billete en cuestión, con la finalidad de que sea enviado al BCRP para su análisis. Los resultados se le darán a conocer en un plazo de 23 días útiles, en la oficina que la entidad financiera le haya informado previamente.

La retención comprende a los billetes que no tengan alguna de las tres medidas de seguridad antes mencionadas porque podrían ser falsificados. Asimismo, aquellos que contengan una o más partes falsas, partes extraídas de otros billetes dentro o fuera de circulación, nacionales o extranjeros.

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor invoca a los ciudadanos colaborar con las disposiciones dictadas por el BCRP y así combatir la falsificación de dinero.

Pero también recuerda que en caso sufra alguna **vulneración de sus derechos**, por ejemplo, si una entidad bancaria se niega a canjear sus billetes deteriorados, a pesar de que cumplen con los requisitos descritos; o le retienen uno o varios billetes sin darle mayor explicación o no le brinda el formulario de canje correspondiente, tienes a tu disposición los siguientes canales de atención para formular tus quejas o reclamos:

- **Libro de Reclamaciones:** los establecimientos abiertos al público, en este caso las entidades bancarias y financieras, deben poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones en todo momento. Así, ante alguna disconformidad con el producto o servicio adquirido, podrá registrar su queja o reclamo.
- **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi:** Pueden comunicarse al 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor

regiones. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe

Para mayor conocimiento, las medidas de seguridad de los billetes son las siguientes:

Hilo de seguridad



Marca de agua



Tinta que cambia de color



Lima, 03 de diciembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

