

## Definición del servicio

### 1. Nombre del servicio

Compra venta de Divisas (Metales amonedados, Dólares Americanos, Euros y Otras Divisas)

### 2. Descripción del servicio

Son divisas en metales amonedados, dólares americanos, Euros y Otras Divisas que se compran o venden a los Clientes o Usuarios, se manejan en varias denominaciones y están disponibles en la red de sucursales.

### 3. Mercado objetivo o alcance

Personas Físicas o Morales que son Clientes (cuenta habiente) y Usuarios (no cuenta habiente) del Grupo Financiero Banorte.

### 4. Características del servicio

#### Económicas Metales Amonedados.

- Denominación de los metales amonedados

Metales Amonedados	Denominación
Oro Grande	\$50.00 <b>oro</b>
Oro Chico	\$20.00, \$10.00, \$5.00, \$2.50, \$2.00 <b>oro</b>
Plata Libertad	<b>1 onza</b>

- Tipos de cotización: Ventanilla y Especial
- Formas de pago:

**Venta:** Efectivo m.n., Disposición con tarjeta de débito, cheque cargo nuestro M.N.

**Compra:** Efectivo m.n., Crédito a cuenta cheque M.N. o Crédito a Cuenta Suma.

#### Moneda Extranjera (Dólares Americanos)

- Todas las denominaciones en dólares americanos
- La compra de dólares americanos en billetes aplica:
  - **Clientes (cuenta habiente)** en toda la red de sucursales.
  - **Usuarios (no cuenta habiente) únicamente** de nacionalidad mexicana, se cancela la compra de dólares a usuarios en todas las sucursales del país.

- **Módulo aduanal:** En el módulo aduanal Pasajeros Aeropuerto (C.R. 781) se pueden comprar dólares a Usuarios sin restricción, pero sólo para el pago de impuestos aduanales
- **Compra de dólares americanos a clientes personas físicas sin actividad empresarial que radican en la zona fronteriza norte y centros turísticos:** El monto máximo de recepción de dólares americanos en efectivo para personas físicas **sin actividad empresarial**, por concepto de compra de dólares, depósitos a cuenta de cheques, pagos de créditos o servicios y transferencias o situaciones de fondos, será de 3,000 (tres mil) dólares americanos por cliente; **para clientes personas físicas sin actividad empresarial que radiquen fuera de la zona fronteriza norte y centros turísticos** el límite, es de 2,000 (dos mil) dólares americanos (ambos casos sin importar el número de cuentas que tengan los clientes), los límites son acumulados en el transcurso de un mes calendario.
- **Compra de dólares americanos a clientes personas físicas sin actividad empresarial que solo tengan contratados los productos Banorte Fácil o Banorte Fácil Telecomm:** En las sucursales ubicadas fuera de la zona fronteriza norte y centros turísticos no está autorizada la compra de dólares en efectivo, debiéndose informar al cliente que no pueden comprársele los dólares.
- Es obligatorio que el cliente **persona física sin actividad empresarial** pase con el Ejecutivo de Servicios, a la plataforma de sucursal, para que éste valide si la cuenta del cliente es elegible para la compra de dólares y en su caso se le otorgue la aprobación correspondiente.
- **Compra de dólares americanos a clientes Personas Morales y Personas Físicas con Actividad Empresarial:** Solo está permitida a clientes cuyo domicilio y principal asiento de negocios se encuentren ubicados en municipios que conforman zonas turísticas con alto flujo de turismo extranjero o en poblaciones localizadas dentro de la franja de 20 kilómetros al norte del país, incluyendo Baja California Sur, el monto máximo de recepción de dólares americanos en efectivo por concepto de compra de dólares, depósitos a cuenta de cheques, pagos de créditos o servicios y transferencias o situaciones de fondos, será de \$14,000 dólares americanos por cliente, acumulados en el transcurso de un mes calendario. La atención a estos clientes será exclusivamente en las sucursales que están establecidas en la zona fronteriza norte y en las zonas turísticas (Ver manual de Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo). En el caso de compra de dólares americanos, es obligatorio que el equivalente en moneda nacional sea acreditado en la cuenta de cheques del cliente.

No se permite recibir dólares americanos en efectivo a ningún cliente (cuenta-habiente) que radique fuera de las zonas arriba descritas.

Excepcionalmente está permitida la compra de dólares americanos en efectivo en todas las sucursales a nivel nacional sin límite en el monto de recepción, a las personas morales que tengan las siguientes actividades:

- Representaciones diplomáticas y consulares de gobiernos extranjeros.
- Organismos internacionales e instituciones análogas a éstos.

- Instancias gubernamentales encargadas de administrar y disponer de bienes asegurados, decomisados o declarados en abandono por extinción de dominio bajo los procedimientos legales aplicables.
- Otras Instituciones de Crédito cuando actúen por cuenta propia en operaciones interbancarias.
- La compra de dólares americanos a usuarios persona física
- **Compra de dólares americanos a Usuarios personas físicas nacionalidad mexicana:** se cancela la compra de dólares a usuarios en todas las sucursales del país.
- **La compra de dólares americanos a Usuarios personas físicas de nacionalidad extranjera:** Aplica hasta por un monto máximo acumulado de \$1,500.00 dólares en un mes calendario, únicamente en las sucursales de la zona fronteriza norte y centros turísticos.
- **Compra de dólares americanos a Usuarios personas morales:** Está prohibida la compra de dólares a usuarios personas morales.
- **Recolección de dólares en efectivo:** Queda cancelado para todos los clientes el servicio de recolección de dólares en efectivo a través de Caja General.

La venta de dólares americanos en billetes aplica para toda la red de sucursales tanto para Clientes como para Usuarios (no cuenta-habientes). En el caso de Usuarios se mantiene el monto máximo de venta de \$480 dólares por día, y en el caso de Clientes es sin límite.

- Tipos de cotización: Ventanilla, Especial.

- Formas de Pago:

**Venta:** Efectivo M.N., Disposición con tarjeta de débito, cheque cargo nuestro M.N.

**Compra:** Crédito a cuenta cheque M.N. o Crédito a Cuenta Suma.

#### **Moneda Extranjera (Resto de las Divisas)**

- Todas las denominaciones en euros y otras divisas.
- La compra de moneda extranjera en billetes aplica para toda la red de sucursales para clientes (cuenta habientes). No está permitida la compra a Usuarios (no cuenta-habientes).
- La venta de moneda extranjera en billetes aplica para toda la red de sucursales, tanto para clientes como para usuarios (no cuenta-habientes). En el caso de usuarios se mantiene el monto máximo de venta del equivalente a \$480 dólares por día, y en el caso de Clientes es sin límite.
- Tipos de cotización: Ventanilla, Especial.

- Formas de Pago:

**Venta:** Efectivo m.n., disposición con tarjeta de débito, cheque cargo nuestro m.n.

**Compra:** Crédito a cuenta cheque m.n. o Crédito a Cuenta Suma.

## Técnicas

### Metales Amonedados, Dólares, Euros y otras Divisas

- Medio de Entrega: Sucursales.
- Plataforma Tecnológica: Altamira, NTF.

## Operativas

- Canales de distribución: Caja General es el área que distribuye, concentra los metales amonedados, dólares y otras divisas a las sucursales.
- Tipos de operación: compra-venta de metales amonedados, dólares y otras divisas.
- El servicio de compra-venta de divisas, se proporciona a clientes del Banco y/o usuarios en general, de acuerdo al tipo de operación y montos máximos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y del financiamiento al terrorismo, mismos que también se detallan en Políticas Generales de Operaciones Cambiarias.

## 5. Políticas Generales.

- A. El presente manual es de carácter general, por lo que las áreas y/o puestos citados deben apegarse en forma estricta a las políticas y procedimientos descritos.
- B. El Jefe Inmediato de los puestos mencionados en este manual es responsable de dar a conocer el contenido del mismo, instruyendo y asesorando en forma permanente respecto a las actividades que deben llevarse a cabo.

## 6. Políticas Particulares de Operación del Servicio.

### 6.1. Operación de Metales Amonedados:

- A. El tipo, denominación y cotización establecidos para la compra venta de metales amonedados son los autorizados y permitidos en el sistema, mismos que se detallan en el apartado de características económicas y en Políticas Generales de Operaciones Cambiarias.
- B. Las operaciones en metales amonedados se pueden realizar de acuerdo al tipo de operación y solicitante:
  - a. **Compra:** Clientes (cuenta habientes).
  - b. **Venta:** Clientes (cuenta habientes) y usuarios (no cuenta habientes).
- C. La venta de metales amonedados a Usuarios (no cuenta-habientes) está permitido hasta por el equivalente a \$480.00 dlls. en un mismo día en moneda nacional y a cuenta-habientes sin ningún límite.
- D. Los metales amonedados que se reciban para compra en la Red de Sucursales Banorte,

deben estar en perfectas condiciones y por ningún motivo se aceptan golpeados, rayados o mutilados.

- E. No se pueden comprar monedas conmemorativas y metales que no correspondan a lo autorizado por el Banco.
- F. Es responsabilidad del Cajero Universal, asegurarse que los metales que se reciban en compra no estén golpeados, rayados o mutilados.
- G. Es responsabilidad del Cajero Universal, el registrar todas las entradas o salidas de metales amonedados.
- H. Es responsabilidad del Cajero Universal cuadrar diariamente las existencias físicas de metales amonedados contra la balanza contable, conforme a los procedimientos establecidos y en caso de excedentes concentrar a la Caja General.

## 6.2. Operación de Moneda Extranjera:

- A. Cualquier operación en efectivo en dólares americanos, de compra o depósito a cuenta de clientes personas morales o personas físicas con actividad empresarial cuyo domicilio y principal asiento de negocios se encuentren ubicados en municipios que conforman zonas turísticas con alto flujo de turismo extranjero o poblaciones localizadas dentro de la franja de 20 kilómetros al norte del país, incluyendo Baja California Sur por un importe igual o mayor a \$10,000 USD, requiere el recabar información del cliente en el Formato para la Declaración de Dólares en Efectivo. Adicionalmente, en operaciones de depósito a cuenta vía transferencia electrónica o en cheque, superiores a \$100,000 USD o su equivalente en moneda nacional, el Director de Sucursal o el Ejecutivo de Servicios, debe notificar a la Dirección de Cumplimiento Normativo, por los canales establecidos, para su análisis y control posterior.
- B. La denominación y cotización permitidas para la compra-venta de moneda extranjera son aquellas que se encuentran autorizadas en el sistema (Ver Políticas de Compra-Venta de Divisas).
- C. La compra de moneda extranjera en billetes aplica para toda la red de sucursales para Clientes. En el caso de usuarios (no cuentahabientes) la compra de dólares sólo está autorizada en sucursales de la zona fronteriza norte y centros turísticos. En el entendido que la Institución no deberá realizar operaciones de compra a Usuarios (no cuenta habientes) en una divisa diferente al dólar americano.
- D. La compra de dólares americanos tiene las siguientes restricciones:

- I. **Clientes personas físicas sin actividad empresarial:** El monto máximo de recepción de dólares americanos en efectivo para personas físicas que radican en la zona fronteriza norte y centros turísticos, por concepto de compra de dólares, depósitos a cuenta de cheques, pagos de créditos o servicios y transferencias o situaciones de fondos, será de 3,000 (tres mil) dólares americanos por cliente; para clientes personas físicas sin actividad empresarial que radiquen fuera de la zona fronteriza norte y centros turísticos el límites, es de 2,000 (dos mil) dólares americanos (sin importar el número de cuentas que tenga el cliente), los límites son acumulados en el transcurso de un mes calendario.

En sucursales ubicadas fuera de la zona fronteriza norte y centros turísticos no está autorizada la compra de dólares en efectivo a **clientes personas físicas sin actividad empresarial** que solo tengan contratados los productos Banorte Fácil o Banorte Fácil Telecomm, es obligatorio que el cliente pase con el Ejecutivo de Servicios, a la plataforma de sucursal, para que éste valide si la cuenta del cliente es

elegible para la compra de dólares y en su caso se le otorgue la aprobación correspondiente, en caso de que su cuenta no sea elegible se le debe informar al cliente que no se le pueden comprar los dólares en efectivo. por tratarse de una cuenta Banorte Fácil o Banorte Fácil Telecomm,

- II. **Clientes (cuenta-habientes) Personas Morales y Personas Físicas con Actividad Empresarial:** Solo está permitida a clientes cuyo domicilio y principal asiento de negocios se encuentren ubicados en municipios que conforman zonas turísticas con alto flujo de turismo extranjero o en poblaciones localizadas dentro de la franja de 20 kilómetros al norte del país, incluyendo Baja California Sur, el monto máximo de recepción de dólares americanos en efectivo por concepto de compra de dólares, depósitos a cuenta de cheques, pagos de créditos o servicios y transferencias o situaciones de fondos, será de \$14,000 dólares americanos por cliente, acumulados en el transcurso de un mes calendario. La atención a estos clientes será exclusivamente en las sucursales que están establecidas en la zona fronteriza norte y en las zonas turísticas (Ver manual de Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo). En el caso de compra de dólares americanos, es obligatorio que el equivalente en moneda nacional sea acreditado en la cuenta de cheques del cliente.

No se permite recibir dólares americanos en efectivo a ningún cliente que radique fuera de las zonas arriba descritas.

Excepcionalmente está permitida la compra de dólares americanos en efectivo en todas las sucursales a nivel nacional sin límite en el monto de recepción, a las personas morales que tengan las siguientes actividades:

- a. Representaciones diplomáticas y consulares de gobiernos extranjeros.
- b. Organismos internacionales e instituciones análogas a éstos.
- c. Instancias gubernamentales encargadas de administrar y disponer de bienes asegurados, decomisados o declarados en abandono por extinción de dominio bajo los procedimientos legales aplicables.
- d. Otras Instituciones de Crédito cuando actúen por cuenta propia en operaciones interbancarias.

- III. **Usuarios personas físicas de nacionalidad mexicana** se cancela la compra de dólares a usuarios en todas las sucursales del país.
- IV. **Usuarios personas físicas de nacionalidad extranjera** podrán comprar hasta un monto máximo acumulado de \$1,500.00 dólares en un mes calendario, y solamente en las sucursales de la zona fronteriza norte y centros turísticos del país (Ver manual de Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo).

- E. **En todas las operaciones de compra-venta de divisas con Usuarios (no cuenta-habientes), Nacionales y Extranjeros** se debe integrar un expediente de la transacción y custodiarlo en la sucursal durante 10 años. El expediente invariablemente deberá incluir lo siguiente:

- I. Para Usuarios (no cuenta-habientes), de nacionalidad Mexicana:

- a. Copia de la Credencial de Elector (INE)
  - b. Copia del comprobante de la operación.
- II. En el caso de Usuarios (no cuenta-habientes) de nacionalidad Extranjera:
- a. Copia del Pasaporte
  - b. Copia del comprobante de la operación
- Queda prohibido sustituir los medios de Identificación al Usuario (no cuenta-habiente), indicados en este inciso.
- F. Todas las sucursales que operen divisas deben tener plumones y lámparas de luz negra para la detección de divisa falsa.
- G. Es responsabilidad del Cajero Universal o de Servicios supervisar el buen funcionamiento de las herramientas mencionadas en el inciso anterior, así como el de reportar en forma inmediata cualquier anomalía al Cajero Universal para que éste informe al Ejecutivo de Servicios.
- H. Es responsabilidad del Ejecutivo de Servicios notificar a Servicios Generales las fallas en las herramientas que le fueron reportadas.
- I. Es responsabilidad del Cajero Universal o de Servicios, validar el efectivo que combre en presencia del Cliente o usuario, de acuerdo a las normas y políticas establecidas para tal efecto. (Manual de Administración de Efectivo y Divisas en Sucursal).
- J. Es responsabilidad del Cajero Universal, dar de alta todos los datos de la compra venta de divisas en efectivo, así como efectuar la correcta liquidación y status de la operación generada en el sistema, digitando correctamente la rutina de ventanilla de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- K. Es responsabilidad del Cajero Universal cuadrar las existencias físicas de billetes (Dólares y Euros) contra la balanza contable, conforme al procedimiento de Conciliación de Efectivo en el Manual de Cierres y concentrar las existencias de divisa a la Caja General.
- L. Es responsabilidad de la Cajero Universal efectuar la validación de las concentraciones de divisa y en caso de sobrantes o faltantes, informar al Director de la Sucursal de origen y a su Dirección de Zona.
- M. Para las operaciones con casas de bolsa (con excepción de Casa de Bolsa Banorte), sociedades de inversión, casas de cambio, centros cambiarios y dispersores de fondos se encuentra estrictamente prohibido la recepción de dólares de los E.U.A. en billetes y monedas o cualquier otra divisa extranjera en efectivo, además se deberá cumplir con lo establecido en el Manual de Prevención de lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo.
- N. Queda cancelado para todos los clientes el servicio de recolección de dólares en efectivo a través de Caja General.

### 6.3. Identificación de Clientes

- A. Sin excepción en toda operación de compra-venta de metales, dólares, euros y otras divisas se debe identificar al solicitante con una identificación oficial, en original, vigente y con fotografía, de acuerdo al Manual de Identificaciones del Cliente.
- B. Para el caso particular de **Usuarios** se deben considerar únicamente las siguientes

identificaciones oficiales (Ver [Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo](#)):

1. Usuarios mexicanos: Credencial de Elector (INE).
2. Usuarios extranjeros: Pasaporte.

#### **6.4. Horario de Venta**

El horario para la compra-venta de metales amonedados o moneda extranjera (Dólares Americanos, Euros y Otras Divisas) en la Red de Sucursales del Grupo Financiero Banorte, es el que se tiene establecido en cada sucursal para la prestación de servicios a la clientela y público en general.

#### **6.5. Formas de Pago de Metales Amonedados o Moneda Extranjera**

- A. Las formas de pago de acuerdo a la operación son las siguientes:
  1. Venta: Efectivo m.n., disposición con tarjeta de débito, cheque cargo nuestro m.n.
  2. Compra: Efectivo m.n., crédito a cuenta cheque m.n. o crédito a Cuenta Suma.
- B. Las operaciones de compra o venta de divisas se registran con una forma de pago por transacción, el sistema no permite la combinación de formas de pago.
- C. En el caso de pago con cheques cargo nuestro, deben ser a nombre de Banco Mercantil del Norte, S.A.
- D. En las compras de metales amonedados con valor equivalente a \$3,000.00 dólares o más, la única forma de pago disponible es con crédito a cuenta del titular que lo solicita.

#### **6.6. Uso de Contraseña**

- A. Las firmas de los Funcionarios que autorizan deben ser recabadas por el personal del Banco o en el caso de que el Cliente pase directamente con el Funcionario, debe utilizar el formato de contraseña clave I-10292-5, por ningún motivo se debe entregar los documentos autorizados al Cliente.
- B. En caso de que el Cliente pase directamente a la ventanilla de caja y se requiera autorización de un Funcionario, este último debe acompañar al Cliente a la ventanilla y entregar dichos documentos al cajero.

#### **6.7. Afectación de la cuenta del Cliente**

En todos los casos de disposición con tarjeta de débito (cargo a la cuenta), es responsabilidad del Cajero recabar personalmente la firma de autorización del Cliente.

#### **6.8. Facultades**

##### **Límites de Autorización para la Compra Venta de Divisas (Metales Amonedados, Dólares Americanos, Euros y otras Divisas)**

	Límites de autorización			Autorización de funcionario		
	Caja Mixta/Servicios	Ejecutivo de cuenta	Director de Sucursal	Antefirma Documento	Antefirma Ficha	Teclear clave/pwd

		Sr/ Ejecutivo Servicios		cheque y/o ficha de retiro)	cargo/credito/ depósito	por sistema
Operaciones cambiarias	\$ 3,000.00 Dlls (o equivalente en MN)	\$ 9,999.99 Dlls (o equivalente en MN)	Sin restricción	Si	Si	No
Operaciones relevantes	Sin facultades	Sin facultades	= \$10,000.00 Dlls (o equivalente en MN)	> Si	Si	Si

## 7. Políticas particulares de cancelación de la operación

### 7.1. Operaciones de Metales Amonedados y Moneda Extranjera (Dólares Americanos, Euros y Otras Divisas)

- A. Las operaciones de compra venta de divisas y metales amonedados se podrán cancelar cuando se detecte un error en el registro de la operación, siempre y cuando la cancelación se efectúe el mismo día de la operación, y registrando cualquier pérdida por diferencia de tipo de cambio en la cuenta de Ingresos Cambiarios (5205-01-01) de la Sucursal correspondiente. Posterior al día de la operación solo si existe error en la captura, se podrá dar reversa efectuando una operación inversa a la original, debiendo absorber el cliente cualquier pérdida por diferencia de tipo de cambio. Si no existe error en el registro de la operación original, esta no se podrá cancelar.
- B. Se debe reportar a la Mesa Central de Cambios todas las operaciones que se cancelan mediante un correo electrónico donde se explique la razón de la cancelación.
- C. Todas las claves que otorga la Mesa Central de Cambios para una cotización especial en cualquier operación siempre se deben utilizar.

En caso de que se detecte algún error en el registro de la operación se tiene que volver a realizar con las correcciones necesarias, solicitando en su caso una nueva clave de cotización especial con el mismo tipo de cambio pactado. Las claves para tipo de cambio especial que no sean utilizadas, registrarán una pérdida por diferencia de tipo de cambio en la cuenta de Ingresos Cambiarios (5205-01-01) de la Sucursal correspondiente y del resultado mensual del ejecutivo de la mesa de cambios a la que pertenece; en caso de que se trate de un cliente previamente dado de alta.

- D. En forma diaria se obtendrá un reporte con el listado de claves canceladas y su respectiva perdida, dicha perdida se irá acumulando cada día en el ingreso del ejecutivo y será mostrada en su reporte de resultados mensuales.
- E. Las cancelaciones se deben realizar en el sistema en la transacción correspondiente, registrando la clave del Funcionario que autoriza.