



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

GG-03-MARZO-2026- LASMF-DO

De fecha 6 de marzo de 2026

LA GERENTE GENERAL DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA

(...)

RESUELVE APROBAR

El siguiente,

**REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA PARA EL CANJE
DE BILLETES Y MONEDAS**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1 Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las regulaciones para el canje de billetes y monedas de curso legal que deben prestar el Banco Central de Nicaragua (BCN) y los bancos regulados por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

Art. 2 Alcance

Este Reglamento es aplicable al BCN y a todos los Bancos regulados por la SIBOIF, en adelante bancos, y sus sucursales bancarias.

Art. 3 Definición de términos

Para efectos del presente Reglamento, los términos indicados en este artículo tendrán los significados siguientes:

- a. BCN:** Banco Central de Nicaragua
- b. Billetes deteriorados o mutilados:** son billetes emitidos por el BCN que conservan su valor, pero deben ser retirados de circulación debido a que presentan, al menos, una de las siguientes condiciones:
 - i. El grado de suciedad o el desgaste de tintas es evidente, conforme los estándares que determine el BCN.
 - ii. Algún corte o rasgadura y que haya sido o no reparado con cinta adherible transparente o pegamento.



GERENCIA
GENERAL

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

iii. Fracciones de billetes que cumplan con lo siguiente:

- La fracción a evaluar corresponda a un billete emitido por el BCN.
- Que la fracción sea una sola pieza.
- Que la fracción corresponda a más del cincuenta por ciento (50%) de la superficie de un billete.

Los billetes quemados se evaluarán como fracciones de billetes, teniendo en consideración los criterios anteriores. Las fracciones de billetes que no cumplan con las especificaciones anteriores se considerarán sin valor legal.

- iv. Marcas, parches, manchas, números, palabras, frases o dibujos, en forma manuscrita, impresa o por cualquier otro medio indeleble.
- v. Están deformados por haber sido expuestos al calor, a algún agente químico o cualquier otro procedimiento, sin perder las características principales propias del billete.

- c. **Billetes y/o monedas en proceso de retiro:** son aquellos billetes y/o monedas que el BCN resuelve retirar de circulación, pero aún conservan su poder liberatorio, es decir, son de curso legal.
- d. **Cliente:** persona natural o jurídica pública, privada o mixta con quien un banco mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato o con la que se encuentra en fases previas a la celebración de un contrato para la prestación de productos o servicios financieros.
- e. **Contrato:** documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden a la persona consumidora o usuaria y a la persona proveedora, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias del producto o servicio que es objeto del pacto y que ha sido acordado por las partes.
- f. **División de Operaciones Financieras:** Área administrativa del BCN designada para gestionar y resolver los reclamos presentados por las personas usuarias del servicio de canje de billetes y monedas.
- g. **Forma:** unidad de medida para contar billetes en términos físicos (equivalente a un billete).
- h. **LA/FT/FP:** Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- i. **Monedas deterioradas o mutiladas:** son aquellas piezas de monedas que conservan su valor, pero que deben ser retiradas de circulación dado que presentan desgastes debido a su uso, dobleces, deformaciones, quemaduras, perforaciones, recortes, impregnación o recubrimiento de óxido, u otros elementos que varían su apariencia. Se exceptúa de lo anterior, las piezas de monedas que presenten perforaciones o recortes en más de un cincuenta por ciento (50%) y las que presenten vestigios de uso no monetario, las que perderán su carácter de moneda legal.



GERENCIA
GENERAL

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

- j. **Sanción:** Medida administrativa de carácter pecuniario o no, que aplicará el BCN ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Norma de Canje de Billetes y Monedas y en el presente Reglamento.
- k. **Persona Consumidora o Usuaría:** Persona natural o jurídica, incluyendo el Estado, que hace uso de los servicios de canje de billetes y monedas.
- l. **Pieza:** unidad de medida para contar monedas en términos físicos (equivalente a una moneda).
- m. **Servicios de canje de billetes y monedas:** Acción encaminada a realizar cambios de billetes y monedas de curso legal por otros de igual o distinta denominación (simple cambio), billetes y monedas deterioradas o mutiladas, y billetes y monedas en proceso de retiro, conforme lo determine el BCN.
- n. **Sucursales bancarias:** para efectos de este Reglamento, se entiende por sucursales bancarias, aquellos establecimientos de un banco que actúan como una extensión territorial de su casa matriz, por lo que, de forma habitual y directa, abren cuentas y captan depósitos, reciben solicitudes y entregan créditos, entre otros servicios bancarios.
- o. **Usuario de servicio de canje:** Persona natural o jurídica pública, privada o mixta que, sin tener una relación contractual con el BCN o bancos, hace uso del servicio de canje de billetes y monedas, brindado por estas instituciones.

CAPÍTULO II

CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO DE CANJE DE BILLETES Y MONEDAS

Art. 4 Obligación de canje a la vista y a la par

El BCN y los bancos a través de sus sucursales, deberán efectuar a la vista y a la par, el canje de billetes y monedas de curso legal, dentro del horario ordinario de atención al público, conforme los siguientes conceptos definidos en la Norma para el Canje de Billetes y Monedas: 1. Billetes y monedas de circulación actual por otros de igual o distinta denominación (simple cambio). 2. Billetes deteriorados o mutilados por billetes aptos para circular. 3. Monedas deterioradas o mutiladas por otras monedas o billetes aptos para circular. 4. Billetes y monedas en proceso de retiro.

Art. 5. Diferimiento por limitación objetiva de efectivo

Cuando exista una limitación transitoria y objetiva de disponibilidad de efectivo en la sucursal del banco que impida atender el canje solicitado el mismo día, el banco podrá diferir su atención por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sin que ello constituya denegación del servicio.



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

El diferimiento deberá aplicarse de forma excepcional y por causas operativas reales, y el banco deberá procurar, cuando sea posible, atender parcialmente la solicitud y diferir únicamente el saldo pendiente.

En estos casos, la sucursal deberá entregar al solicitante, en el acto, una constancia escrita o electrónica que contenga, como mínimo:

- a) Denominación del banco y sucursal que recibe la solicitud;
- b) Fecha y hora de la solicitud;
- c) Nombre completo y número de identificación del solicitante;
- d) Monto solicitado y tipo de canje (simple cambio / deteriorado / retiro);
- e) Causa del diferimiento;
- f) Fecha comprometida para la atención (dentro del plazo máximo); y
- g) Nombre, cargo y firma (o identificación equivalente) del funcionario que recibe, y firma del solicitante o aceptación electrónica, cuando aplique.

Art. 6. Tarifas

1. **Servicios prestados por el BCN.** El BCN prestará los servicios de canje de billetes y monedas deterioradas o mutiladas, el canje de billetes y monedas en proceso de retiro, y el simple cambio, sin costo y sin límites de monto.
2. **Servicios prestados por los bancos.** Los bancos prestarán:
 - a) El canje de billetes y monedas deterioradas o mutiladas, y el canje de billetes y monedas en proceso de retiro, sin costo y sin límites de monto, para clientes y no clientes.
 - b) Para clientes, el servicio de simple cambio será sin costo y sin límites de monto.
 - c) Para no clientes, el banco podrá aplicar por el servicio de simple cambio, tarifas consistentes con los costos operativos asociados a este servicio. El BCN podrá solicitar al banco la justificación de esas tarifas, incluida su metodología de cálculo, cuando lo estime necesario.
3. **Transparencia.** Toda tarifa aplicable a no clientes deberá estar publicada en el sitio web del banco.

Art. 7 Debida diligencia LA/FT/FP

La prestación del servicio se realizará sin perjuicio del cumplimiento de las políticas y procedimientos de PLA/FT/FP. Las medidas de debida diligencia que se apliquen deberán ser proporcionales al nivel de riesgo.

Art. 8 Difusión

El BCN y los bancos deberán publicar, al menos en su página web, la información sobre la prestación y condiciones del servicio de canje de billetes y monedas, incluyendo las tarifas



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

aplicables cuando corresponda. Esta información podrá además divulgarse por otros medios institucionales o de atención al cliente que cada entidad utilice. La información deberá mantenerse actualizada cuando existan cambios normativos o procedimentales.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Art. 9 Causas de reclamo

Las personas usuarias del servicio de canje podrán presentar reclamo cuando consideren que el servicio no se brindó conforme la Norma y el presente Reglamento.

Constituyen causas de reclamo, entre otras:

- a) Negativa injustificada de prestar el servicio.
- b) Diferimiento indebido o no atender dentro de los 5 días hábiles.
- c) Cobro de tarifas superiores a las publicadas.
- d) Exigir requisitos o condiciones no previstas o no informadas previamente.
- e) Entrega de billetes o monedas que no sean aptos para circular.
- f) Trato discriminatorio o restricciones arbitrarias.
- g) Incumplir obligaciones de información al público sobre el servicio.
- h) Cualquier otra actuación contraria a la Norma o a este Reglamento.

Art. 10 Reclamos en sucursales bancarias o canales de atención de reclamos de bancos

El procedimiento para la atención de reclamos de los usuarios en las sucursales bancarias será el siguiente:

- a) El reclamo deberá presentarse primero ante el banco, ya sea: i) en la sucursal donde ocurrió el hecho, por escrito o de forma presencial, o ii) a través de los canales formales de atención al cliente que el banco tenga habilitados (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, formulario web, banca en línea u otros medios electrónicos). Cada sucursal deberá contar con un responsable de reclamos, debidamente capacitado en la Norma y en el presente Reglamento.
- b) El reclamo deberá resolverse de manera inmediata, cuando pueda ser solucionado en el acto; o en un plazo máximo de dos (2) días hábiles cuando requiera verificación interna. La respuesta deberá entregarse por escrito cuando el usuario así lo solicite o cuando el reclamo sea desestimado.
- c) Si el usuario no estuviere conforme con la respuesta recibida, el banco deberá entregarle una constancia (física o electrónica) de la atención del reclamo, que incluya: fecha de



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

presentación, motivo del reclamo, respuesta brindada e identificación del funcionario que atendió (nombre y cargo). Cuando sea física, deberá estar firmada y sellada.

La negativa injustificada a entregar esta constancia constituirá incumplimiento del presente Reglamento y podrá dar lugar a las sanciones correspondientes.

Art. 11. Reclamos ante el BCN

- **Reclamos en el BCN.** El usuario podrá presentar su reclamo ante el BCN cuando:
 - a) el banco no haya respondido dentro del plazo de dos (2) días hábiles;
 - b) la respuesta del banco no le resulte satisfactoria; o
 - c) el reclamo se refiera a actuaciones atribuibles directamente al BCN.
- **Plazo de presentación.** El reclamo deberá presentarse dentro de siete (7) días hábiles contados a partir de: (i) la fecha en que el usuario reciba la respuesta del banco; o (ii) el vencimiento del plazo de respuesta del banco, según corresponda. Este plazo aplica también para los reclamos atribuibles directamente al BCN.
- **Forma de presentación.** El reclamo podrá presentarse en las ventanillas del BCN o remitirse al correo electrónico reclamoscanje@bcn.gob.ni del BCN, utilizando el Formulario de Reclamo por Canje de Billetes y Monedas (Anexo 1).
- **Plazo de resolución.** El BCN resolverá el reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde su recepción. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, hasta por diez (10) días hábiles adicionales cuando se requiera información complementaria, dejando constancia del motivo.
- **Resultado.** La decisión del BCN podrá:
 - a) ordenar que se preste el servicio conforme la Norma;
 - b) ordenar la devolución de cobros indebidos, cuando corresponda;
 - c) declarar sin lugar el reclamo, de manera debidamente motivada;
 - d) poner los hechos en conocimiento de la SIBOIF, cuando corresponda, para los fines que estime pertinente en el ámbito de sus competencias, y/o
 - e) disponer las medidas administrativas que procedan dentro del ámbito de competencia del BCN.
- **Notificación.** La resolución será notificada al usuario y, cuando corresponda, al banco involucrado, mediante entrega física o al correo electrónico señalado por el interesado.



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

CAPÍTULO IV INFRACCIONES E IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Art. 12. Clasificación de infracciones

Las infracciones a la Norma para el Canje de Billetes y Monedas y al presente Reglamento se clasifican en leves, moderadas y graves, según la naturaleza del hecho, su reiteración y el impacto causado al usuario.

A. Infracciones leves

- a) Cuando el banco no publique o no actualice en su página web la información del servicio de canje, y afecte directamente la atención del usuario (Art. 8).
- b) Cuando exista retraso injustificado en la atención del reclamo dentro del plazo previsto, sin que el usuario quede sin respuesta (Art. 10).
- c) Cuando el banco no entregue la constancia de diferimiento, cuando corresponda (Art. 5).
- d) Cuando el banco difiera el servicio de canje más allá de cinco (5) días hábiles (Art. 5).
- e) Cuando el banco niegue injustificadamente el servicio de canje que debe prestarse a la vista y a la par (Art. 4).

B. Infracciones moderadas

- a) Cuando el banco no cumpla, dentro del plazo indicado, una instrucción del BCN relacionada con un reclamo o con la prestación del servicio.
- b) Cuando exista entrega deliberada de billetes o monedas no aptos para circular.

C. Infracciones graves

- a) Cuando el banco aplique tarifas superiores a las publicadas.
- b) Cuando exista reincidencia en infracciones moderadas dentro de un período de doce (12) meses.
- c) Cuando, por su naturaleza, reiteración o perjuicio a los usuarios, el incumplimiento sea grave y así lo determine el BCN mediante resolución motivada.

La Administración Superior del BCN impondrá la multa correspondiente a la infracción cometida, dentro del rango establecido para cada categoría (leve, moderada, grave) con base en lo establecido en el artículo 147 de la Ley 1232, considerando las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el artículo 9 de la Norma.



**GERENCIA
GENERAL**

Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

Las multas se calcularán sobre el valor absoluto del patrimonio del banco registrado en el último estado financiero disponible. Asimismo, estas deberán depositarse en la cuenta en el BCN a favor de la TGR, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles una vez se encuentren firmes.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

Art. 13 Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su divulgación por cualquier medio determinado por el BCN.

(Hasta acá el texto de la Resolución)



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

ANEXO I GG-03-MARZO-2026- LASMF-DO

FORMULARIO DE RECLAMO ANTE EL BCN POR CANJE DE BILLETES Y MONEDAS

1) Datos del reclamo (uso BCN)

Fecha de recepción: // _____ Hora: _____

No. de reclamo: _____

Medio de recepción: ☐ Ventanilla BCN ☐ Correo electrónico ☐ Otro: _____

2) Datos del reclamante

☐ Persona ☐ Empresa

Nombre / Razón social: _____

No. de identificación (cédula/RUC u otro): _____

Teléfono: _____ Correo: _____

3) Entidad y lugar donde ocurrió el hecho

¿El reclamo es contra?: ☐ Banco ☐ BCN

Si es **Banco**: Nombre del banco: _____ Sucursal: _____

Ciudad: _____

Si es **BCN**: Ventanilla/área: _____ Lugar: _____

4) Información del caso

Fecha del hecho: // _____ Hora: _____

Tipo de canje: ☐ Simple cambio ☐ Deteriorado/mutilado ☐ Proceso de retiro

Monto solicitado: C\$ _____

Motivo del reclamo (marque lo que corresponda):

☐ Negativa injustificada del servicio

☐ Diferimiento indebido / no atención dentro de 3 días hábiles

☐ Cobro no autorizado / no publicado / superior al aprobado

☐ Exigencia de requisitos o condiciones no previstas o no informadas

☐ Entrega de billetes/monedas no aptos para circular

☐ Trato discriminatorio / restricciones arbitrarias

☐ Incumplimiento de obligaciones de información (página web u otros medios)

☐ Otro: _____

Descripción breve y cronológica de los hechos:

5) Gestión previa ante el banco (si aplica)

(Completar solo si el hecho ocurrió en un banco)

Fecha de presentación del reclamo al banco: // _____

¿El banco respondió?: ☐ Sí ☐ No

Si respondió: Fecha de respuesta: // _____ Resultado: ☐ Satisfactoria ☐ No satisfactoria

Si no respondió: Fecha de vencimiento del plazo de respuesta: // _____



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

6) Lo que solicita el reclamante

- ☐ Que se preste el servicio conforme la Norma
☐ Devolución de cobros indebidos
☐ Corrección de información / tarifas publicadas
☐ Otro: _____

7) Documentos que adjunta (si aplica)

- ☐ Constancia de diferimiento ☐ Constancia de reclamo al banco ☐ Comprobante de cobro ☐
Otros: _____

8) Firma

Firma del reclamante: _____ Fecha: // _____

Recepción BCN (uso interno)

Nombre y cargo del funcionario receptor: _____

Firma / identificación: _____ Sello (si aplica): _____