



04 /junio/2021



## ¿DEPOSITASTE EN OTRA CUENTA?

A veces por error depositamos en otro número de cuenta. Este tipo de equivocaciones se denominan “errores operativos del cliente”, y en consecuencia, las instituciones financieras poco pueden hacer para ayudarnos a solucionar el problema.

### ¿QUÉ HACER?

- Si la transferencia se realiza a otra persona que tiene una cuenta en el mismo banco, por la inmediatez de la operación no se podrá detener al momento, pero una vez que la transacción está hecha, el banco contactará al o la titular de la cuenta para comunicarle el error y acordar cómo y cuándo se devolverán los fondos.
- Otra opción es llamar a la sucursal que maneja esa cuenta inmediatamente. Todas las entidades tienen una hora de corte y la transferencia se lleva a cabo dependiendo su sistema.
- Como último recurso puedes llevar el caso a una instancia legal, pero los gastos correrán por tu cuenta.

### ¡CONDUTIPS!

- Si haces un depósito o pago en sucursal, verifica que el número de cuenta corresponda a la que realizarás la operación.
- Checa que la cantidad del depósito sea la misma que aparece en el recibo de la operación. Guarda tus comprobantes para cualquier aclaración.
- En caso de transferencia electrónica, verifica que el número CLABE corresponda al titular de la cuenta y digítalo cuidadosamente.
- Si depositas en un corresponsal, sé cuidadoso en el número de cuenta de la persona a la que vas a depositar o transferir.
- Si por el contrario, te depositaron en tu cuenta por error, no dispongas de ese dinero. Aunque no es tu culpa, seguramente su dueño lo estará buscando. Contacta a tu banco y revisa de dónde provino el depósito. De usar lo que no es tuyo, podrías hacerte responsable de alguna acción legal.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS