

Consejos para tu bolsillo



09 /julio/2021



Los cargos no reconocidos son uno de los problemas más frecuentes que enfrentan los usuarios de tarjetas de crédito o débito.

Si llegas a presentar una situación similar, te decimos qué hacer:

- 1. Conserva la calma.** Llama a tu institución financiera; reporta los cargos que no reconozcas y cancela tu tarjeta, así evitarás que los delincuentes realicen otras operaciones.
- 2. Presenta tu queja en la Unidad Especializada (UNE)** de tu Banco, donde te darán una solicitud de aclaración, puede ser incluso a través de su portal de internet.
- 3. El Banco** está obligado a entregarte un acuse de recibo de la solicitud, con un folio, fecha y hora de recepción. (Consérvalo)
- 4. Generalmente,** después de 48 horas posteriores a tu reclamación, la institución financiera deberá abonarte los recursos correspondientes al cargo no reconocido. Sin embargo, el Banco seguirá con su investigación, la cual puede tardar hasta 45 días.
- 5. ¡Ojo!** También existe la posibilidad de revertir el abono si se demuestra que tú o alguno de tus tarjetahabientes adicionales autorizó la compra u operación.
- 6. Si pasados los 45 días** la institución no te entrega un dictamen, quiere decir que tu reclamación procedió.

Recuerda: el banco no podrá cobrarte intereses moratorios generados por la falta del pago del cargo reclamado ni reportarte al Buró de Crédito.

Si presentas algún problema, acércate a la CONDUSEF, con gusto te orientaremos. Haz tu cita, llama al Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER): **55 53 400 999**, o en línea: www.condusef.gob.mx



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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