



Clonaron mi TARJETA

¿Y ahora qué?

Si al revisar el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito descubres cargos por compras que no realizaste, probablemente tu tarjeta fue clonada, actúa rápido para evitar más cargos. A continuación te decimos qué hacer en estos casos.

- 1 Bloquea tu tarjeta**
Llama a tu institución financiera y reporta el delito en cuanto te des cuenta para que tu tarjeta sea bloqueada, así evitarás que los delincuentes realicen otros cargos.
- 2 Presenta tu queja**
Tienes un plazo de 90 días naturales contados a partir de la fecha en que se efectuó el cargo no reconocido para presentar la solicitud de reclamación. Puedes hacerlo directamente en la sucursal donde tienes tu cuenta o en la Unidad Especializada de tu banco, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar la recepción.
- 3 Llena el formato de aclaración**
El banco te proporcionará un formato de solicitud de aclaración a través de su portal de internet o en la sucursal. En ambos casos, la institución está obligada a acusar de recibido la solicitud, indicando al menos un folio, la fecha y hora de recepción. Podrán pedirte que presentes copia de la tarjeta y de una identificación oficial.
- 4 Elabora una declaración de hechos**
Tómate tu tiempo y escríbela con la mejor redacción que puedas. Este documento lo debes anexar a tu formato de aclaración y puede ser muy útil en la resolución a tu favor.
- 5 Acércate a la Condusef**
En caso de no recibir ninguna respuesta por parte de la institución financiera (45 días naturales para territorio nacional o 180 días naturales en caso del extranjero), contacta a la Condusef al **5340-0999** o **01-800-999-8080** y solicita orientación jurídica especializada.

Recuerda...

Nadie está exento de ser víctima de la clonación de tarjetas, extrema las medidas de seguridad al utilizarlas y revisa con frecuencia tus estados de cuenta.

Toma nota

El banco deberá abonar a tu tarjeta de crédito los recursos respectivos a los cargos no reconocidos a más tardar el cuarto día hábil siguiente a la recepción de la reclamación.