

¿HICISTE una ACLARACIÓN?



Al utilizar productos o servicios financieros se corre el riesgo de que se reflejen movimientos o transacciones que no reconocemos en nuestras cuentas y/o tarjetas, y para poder solucionar el problema es necesario presentar una aclaración, pero ¿sabes cuánto tiempo tienes para presentarla y para recibir respuesta? a continuación te lo decimos:

EN LA SUCURSAL Y/O EN LA UNIDAD ESPECIALIZADA

Para operaciones no reconocidas en: tarjetas de crédito, cuentas de depósito, líneas de crédito y créditos al consumo, cuyo monto reclamado no exceda las 50,000 UDIS*, (poco más de 301 mil pesos) podrás realizar la aclaración dentro de los **90 días naturales** en tu sucursal o en la unidad especializada de la Institución, en la cual deberán acusar de recibido tu solicitud.

Una vez recibida tu solicitud la Institución tendrá un plazo máximo de **45 días** para operaciones a nivel nacional y **180 días naturales** para operaciones realizadas en el extranjero.

Deberán responderte mediante un dictamen y deberán anexar la evidencia que soporte el mismo, en caso de que la institución no dé respuesta oportuna o no entregue el dictamen detallado y evidencia, la CONDUSEF le impondrá multa..

*Valor de la UDI al 10 de abril de 2018: \$6.032400

Art. 23 de La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

EN LA CONDUSEF

Podrás presentar tu reclamación dentro del término de **2 años** a partir de que se presente el hecho que les dio origen, de la negativa de la Institución Financiera y/o que no te satisfaga el dictamen. Para reclamaciones por servicios no solicitados, podrás presentar tu reclamación a partir de que tuviste conocimiento del mismo.

Tu reclamación deberá contener:

- a) Nombre y domicilio del reclamante.
- b) Descripción del servicio que se reclama y relación de los hechos que motivan la reclamación.
- c) Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
- d) Documentación que ampara la contratación del servicio que origina la reclamación.

La institución financiera deberá darte respuesta, dentro de los **30 días hábiles** siguientes contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

Arts. 63 y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Toma Nota

La Institución financiera no podrá reportar a las Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito o Círculo de Crédito) las cantidades que estén sujetas a aclaración.

Para conocer más acerca de este procedimiento te invitamos a visitar nuestra página www.gob.mx/condusef o comunicarte en la Ciudad de México al **5340 0999** o del interior de la república mexicana al **01 800 999 80 80**.