



¿CARGOS EN TU TARJETA QUE NO RECONOCES?

Si te llegó el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito y descubres que hay algún cargo por compras que no hiciste, no te preocupes porque lo puedes solucionar. A continuación te decimos los pasos que debes seguir para efectuar la reclamación y se te devuelva el monto del cargo.

De acuerdo con el Banco de México (Banxico), tienes hasta 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte, o en su caso, de la fecha en que se efectuó el cargo no reconocido para hacer tu reclamación. Con ello se obliga a las instituciones financieras a liberarte del pago y a que te abonen el monto de la transacción.



1

Comunícate con el banco que expidió tu tarjeta. Reporta los cargos que no reconozcas y cancela la tarjeta. Así evitarás que los delincuentes realicen otros cargos.

2

Presenta tu queja directamente en la sucursal más cercana a tu domicilio, en la Unidad Especializada (UNE) de la institución financiera o a través de su portal de internet, donde te darán un formato de solicitud de aclaración. El banco está obligado a entregarte un acuse de recibo de la solicitud con un folio, fecha y hora de recepción.

La institución financiera no podrá requerirte información adicional o que realices algún otro trámite. Te recomendamos que anexes una explicación por escrito de los hechos.

Pueden requerirte que adjuntes a la solicitud de aclaración, una copia de la tarjeta de crédito y de una identificación oficial.

3

A más tardar, a los cuatro días posteriores al de tu reclamación, la institución financiera deberá abonarte los recursos correspondientes al cargo no reconocido, sin embargo, también está en la posibilidad de revertir el abono, realizando un nuevo cargo en tu cuenta; incluyendo los intereses ordinarios, si se demuestra que tú o alguno de tus tarjetahabientes adicionales autorizó la compra u operación.

Si pasados 45 días la institución no te entrega un dictamen, tu reclamación procede y el abono que te haya efectuado ya no podrá revertirse.

¡Ojo! el banco no podrá reportarte al Buró de Crédito, cobrarte intereses ordinarios ni moratorios por la falta del pago del cargo reclamado.

¡RECUERDA!

La Condusef te orienta
en el **01800 999 8080**