

¿Qué hago si clonaron mi tarjeta?

Revisaste el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito y descubres cargos que no reconoces; piensas inmediatamente que ya te la clonaron. ¡Calma!

En estos casos, la Ley¹ obliga a las instituciones financieras a devolvarte los cargos que no reconozcas dentro de los cuatro días posteriores a tu reclamo². Sigue cinco sencillos pasos:



1

Cancela tu tarjeta

Llama a tu banco y reporta el delito en cuanto te des cuenta, para que tu tarjeta sea cancelada, con esto evitarás que los delincuentes realicen otros cargos.

2

Presenta tu queja

Tienes un plazo de 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 presentar la solicitud formal de reclamación. Puedes hacerlo directamente en la sucursal donde tienes tu cuenta, o bien, 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

Tu banco te proporcionará un formato de solicitud de aclaración, ya sea en sucursal o a través de su portal de internet. Está obligado a acusarte de recibo la solicitud, indicando al menos un folio, la fecha y hora de recepción. Podrán pedirte que presentes 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 o que ésta sea en sentido negativo (el banco cuenta con 45 días naturales posteriores a tu reclamación para darte respuesta). Llama a los teléfonos: **(55) 5340 0999** y lada sin costo **01 800 999 8080**, te damos orientación jurídica especializada. ➔

El banco no podrá cobrarte comisiones por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes.



¹ Circular 34/2010, Banxico.

² Esto no aplica si el banco comprueba que la compra se autorizó en algún comercio mediante el *chip* de tu tarjeta.