



## ¡CUIDADO!, que el cajero automático no te deje dolor de cabeza

EDGAR AMIGÓN  
Colaborador Externo.

Lee con atención la pantalla y evita sorpresas desagradables en tus finanzas



# A

acudir a un cajero automático no siempre resulta una experiencia exitosa, sobre todo si es por primera vez, si no se tiene la "costumbre" de retirar efectivo periódicamente o si, por las prisas, no se lee detenidamente lo que aparece en la pantalla.

Algunos de los problemas que suele enfrentar un usuario son que el dinero solicitado esté incompleto, que al hacer una transacción se cargue de manera abusiva un producto que no se está solicitando, o que por error se acepte un préstamo que difícilmente se podrá pagar y seguramente provocará un desequilibrio en sus finanzas.

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de

Servicios Financieros (Condusef), en 2013 se presentaron más de 4.3 millones de reclamaciones de usuarios del sistema bancario nacional, por un monto de 13 mil 594 millones de pesos.

De estos requerimientos, el 60% correspondió a operaciones con tarjeta de crédito, 30% con tarjeta de débito y el resto con otros medios.

Algunos de los problemas que suele enfrentar un usuario son que el dinero solicitado esté incompleto

**Según Condusef, las principales causas de las solicitudes de aclaración por orden de importancia son:**

- Cargo no reconocido por consumos no efectuados
- Retiro no reconocido
- No entrega de cantidad solicitada
- Cobros no reconocidos por otros conceptos
- Cargo no reconocido de intereses
- Pago automático mal aplicado
- Cobro no reconocido de comisión por manejo de cuenta
- Depósito no acreditado
- Pago no acreditado
- Error operativo del banco
- Producto no reconocido

Cabe mencionar que de cada 10 reclamaciones, seis corresponden a cargos no reconocidos (2 mil 535 millones, lo que representó el 58.5%).

“Uno no sabe y le da temor; son muchas opciones las que aparecen en la pantalla y eso confunde al principio si no lees con calma”



Celia Pérez Villegas tiene 53 años de edad y 33 de trabajar.

**Malas experiencias**

Su primer empleo lo consiguió a los 20 años en una bodega de semillas, donde el pago era en efectivo; luego trabajó en una ferretería la cual le pagaba con cheque. En la actualidad y desde hace ocho años labora para una empresa de mantenimiento y limpieza, donde le depositan su quincena por medio de tarjeta de débito.

Celia recuerda que cuando la representante del banco la llamó para firmar el convenio y entregarle el plástico, nunca le dijo cómo debía utilizar el cajero; en cambio, recibió una serie de propuestas para obtener un préstamo para vivienda, automóvil o seguro de vida.

Enfrentar por primera vez un cajero es difícil porque “uno no sabe y le da temor; son muchas opciones las que aparecen en la pantalla y eso confunde al principio si no lees con calma”, recuerda esta trabajadora.

La ayuda de su esposo no le resultó porque “tecleaba muy rápido” y solamente cuando acudió con un compañero logró entender los pasos y hacer una operación con éxito en el cajero.

La falta de tiempo es uno de los motivos por los que se realizan acciones no deseadas, principalmente porque los usuarios no tienen la calma para leer detenidamente las opciones que se presentan en la pantalla y a veces eso resulta perjudicial, ya que pueden aceptarse servicios financieros que no se necesitan y que después resultan difíciles de pagar por los altos intereses.

Otra desagradable experiencia que vivió Celia -y que es común entre los usuarios de cajeros automáticos- fue cuando pidió a una compañera que le retirara de su tarjeta cierta cantidad, lo que motivó un abuso de confianza, porque la amiga aprovechó para retirar todo el salario.

Cuando Celia acudió a su empresa para solicitar la aclaración, ésta le notificó que ya se había hecho el depósito y el mismo día se retiró el total del mismo.

Desde el año 2000 comenzó a recibir su pago de nómina en una tarjeta de débito, pero fue a partir del año 2006 que comenzaron sus problemas.

“Nunca me di cuenta que me estaban descontando de mi tarjeta de nómina. Yo nunca sacaba el total de mi dinero, así que no me daba cuenta que mensualmente me descontaban entre 200 y 250 pesos de una supuesta tarjeta de crédito que yo no solicité, nunca firme de recibida y mucho menos la utilicé”, comenta el trabajador.

“Yo me doy cuenta – relata Manuel – porque en una ocasión saqué todo mi dinero y luego cuando me vuelven a pagar me encuentro con que me habían descontado cierta cantidad.

Fui al banco para hacer la aclaración y me dijeron que tenía que presentar un escrito para que prosiguiera la aclaración, lo llevé y me dicen que está mal escrito y que tengo que llamar a su centro de atención telefónica para que me den un folio, lo hice y me dicen que tengo que ir al banco, y así me han traído, sin darme una solución”, concluyó.

“Nunca me di cuenta que me estaban descontando de mi tarjeta de nómina.



Manuel Julián Bermúdez trabaja desde hace 23 años como planchador en una fábrica de trajes para caballero.

Si enfrentas una situación igual o parecida, puedes acercarte a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), la cual cuenta con un Centro de Atención para asesorarte e incluso iniciar un proceso de reclamación.

Puedes llamar al Centro de Atención Telefónica **01 800 999 8080**, lada sin costo desde cualquier parte del país y **53 400 999**, para el Distrito Federal y zona metropolitana.

O bien acude a las oficinas ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F., o alguna de las delegaciones en cada Estado de la República.

### Recomendaciones en el uso de tarjetas de crédito y débito:

- No compartas con nadie tu Número de Identificación Personal (NIP).
- Al momento de realizar una compra o pago de servicio no pierdas nunca de vista tu tarjeta, solicita que la Terminal Punto de Venta esté a la vista.
- Realiza tus compras con tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Cuando lo hagas a través de internet, verifica que sean sitios seguros y serios.
- Ningún banco te habla por teléfono para pedirte información de tus cuentas.
- Conserva tus comprobantes de compra para eventuales aclaraciones por cargos no reconocidos.