

# ¡CUIDADO al dar *clic* en el cajero!

Puedes contratar un producto financiero por error

**P**robablemente lo que vas a leer a continuación nunca te ha ocurrido, pero a muchas otras personas sí, y de verdad, si caes en esta situación termina siendo un enredo. Para que no te suceda lo mismo pon mucha atención.

Un día, Don Víctor, un hombre de 70 años, acudió de urgencia a un cajero automático para retirar dinero de su tarjeta en donde le depositan su pensión con la finalidad de comprar medicamentos, su hijo, quien le ayudaba a realizar transacciones, estaba enfermo. Al llegar se encontró con una larga fila, y no solo eso, uno de los cajeros no servía, por lo que debió esperar más tiempo.

Cuando por fin tocó su turno se acercó a la pantalla y comenzó a leer, todo era desconocido, por lo que trató de guiarse con lo que se le indicaba. Pronto sintió la presión de la gente que hacía fila atrás de él, lo que provocó que se confundiera y diera un “*clic*” donde no debía. Sin querer, Don Víctor había aceptado la contrata-

ción de un crédito que no necesitaba. A las pocas horas ya había sido depositado en su tarjeta y lo que siguió fue un dolor de cabeza y un peregrinar en el Banco.

Situaciones como estas son comunes y más durante la contingencia sanitaria por el COVID-19 o en los fines de quincena, en donde muchas personas se han visto en la necesidad de realizar operaciones financieras a través de los cajeros automáticos. Hacer uso de estos no siempre resulta fácil, sobre todo si no tienes la costumbre de utilizarlos o no prestar atención a la pan-

talla. Si este es tu caso, sigue este artículo y te diremos qué hacer.

## **Acepté por error un crédito en el cajero... ¿Qué hago?**

Normalmente los Bancos llegan a ofrecer créditos personales a sus clientes que cuentan con un buen historial crediticio, con ahorros en su cuenta o han demostrado ser clientes confiables, y lo hacen por medio de los cajeros, donde los clientes muchas veces por error llegan a aceptarlos.



Por ello, es importante que sepas que esta situación tiene solución, ya que algunas instituciones solo te dan la opción de preautorizar el préstamo, es decir, para poder formalizar la contratación es necesario acudir a una sucursal bancaria, aunque hay otras que realizan el depósito de forma inmediata.

Ahora bien, si crees que en verdad necesitas el crédito, te recomendamos actuar con cautela ya que, al haberlo contratado en un cajero automático desconoces todos los riesgos. Recuerda que siempre es importante comparar entre las diferentes opciones ofrecidas por las instituciones, además de considerar elementos básicos como la tasa de interés, el Costo Anual Total (CAT), las comisiones y el costo de los seguros.

### ¿Cómo lo cancelo?

Si por error aceptaste un crédito que no necesitas, es importante que acudas directamente a una sucursal o llames por teléfono a tu institución bancaria lo antes posible, para solicitar un folio de reclamación, con este podrás concluir el trámite de cancelación en la sucursal. También existen casos donde las personas no se dan cuenta que aceptaron el crédito y pueden llegar a hacer uso de este. Solicita la cancelación del crédito y llega a un acuerdo sobre la bonificación de los cargos efectuados.

En caso de que solicites el folio de reclamación y tu institución se niegue a proporcionártelo, acude a las Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, con previa cita, para presentar tu inconformidad, donde serás auxiliado para solucionar el problema.

### ¿Qué otros productos financieros se pueden contratar en un cajero?

Los productos financieros ofrecidos en los cajeros automáticos varían dependiendo el Banco. Normalmente, además de créditos, ofrecen seguros de vida, seguros en caso de robo, entre otros.

#### CONDUTIPS a la hora de usar el cajero...

- Pon mucha atención al realizar una operación en el cajero automático, cualquier distracción podría provocar alguna operación que no desees.
- En caso de aceptar un crédito por error, acude inmediatamente a una sucursal o comunícate con tu Banco para evitar pagar cargos adicionales.
- Si desees adquirir el crédito ofrecido, te aconsejamos llamar al Banco para conocer las cláusulas del crédito. También puedes apoyarte en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF.
- Antes de contratar un seguro, revisa tu presupuesto (tus gastos, ingresos y ahorro), esto te ayudará a identificar si puedes pagarlo.

Puedes contactarnos por teléfono al 55 53 400 999 o en la página de la CONDUSEF en <https://www.condusef.gob.mx/>

