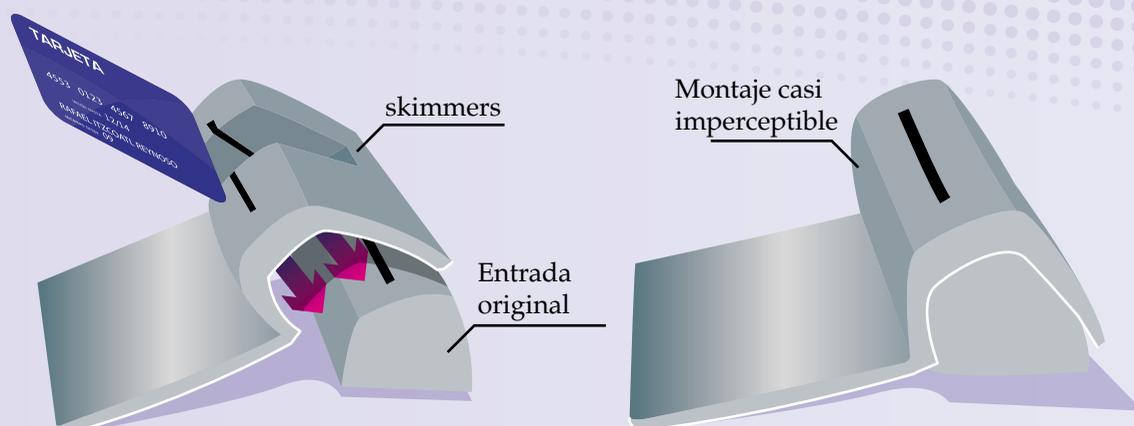


¿Clonaron tu tarjeta?

¿Hay cargos que no reconoces?



La clonación de tarjeta es un delito y consiste en robar la información contenida en tu plástico por medio de dispositivos electrónicos llamados *skimmers* para transferir posteriormente esta información a una nueva tarjeta vacía y así realizar operaciones fraudulentas.



De la banda magnética al chip



Entre las ventajas del chip está que no puede clonarse como sucede con las tarjetas magnéticas. Además, al tratarse de un microcircuito es posible almacenar información del cliente y vincularla al plástico con un número confidencial, el cual será necesario para realizar pagos por este medio, sustituyendo así a la firma convencional, reduciéndose la incidencia de fraudes.

Los tiempos para el reemplazo los determinará cada institución, siguiendo sus propias metodologías. Pregunta en tu sucursal sobre este proceso.

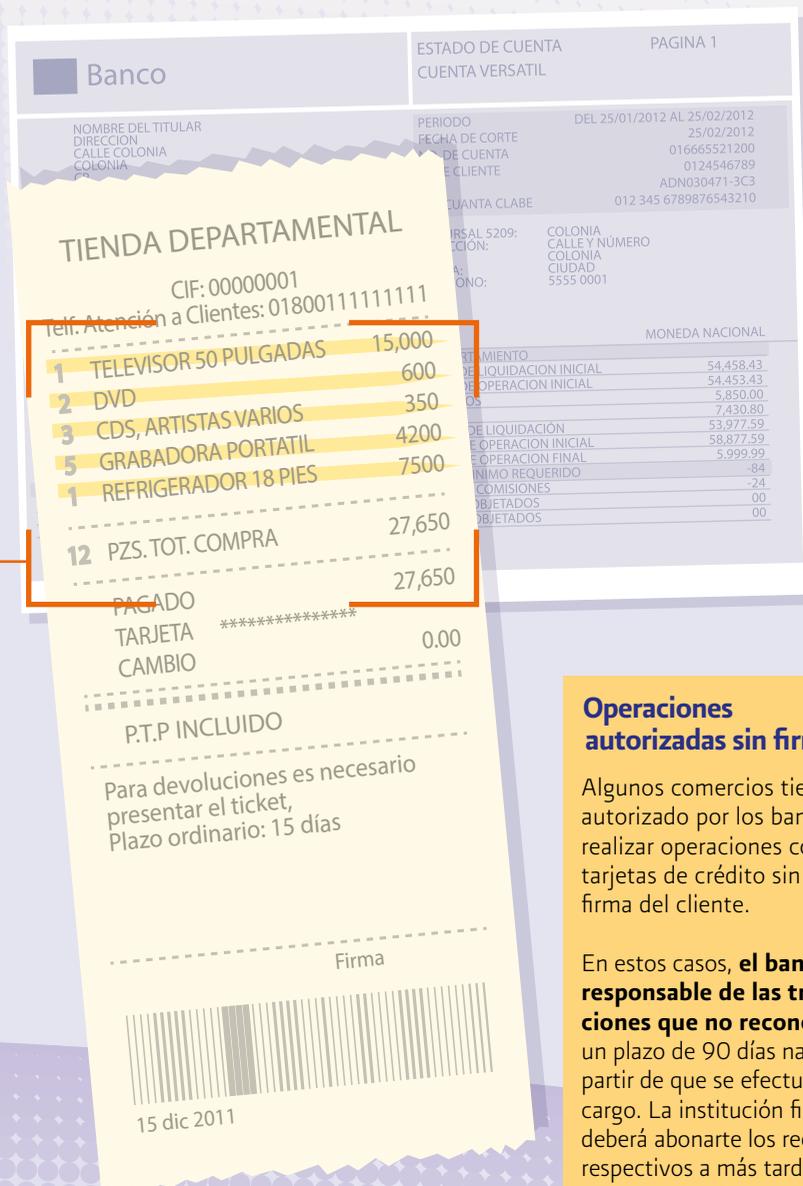




¿Hay cargos que no reconoces?

En materia de tarjeta de crédito la Ley* te protege: si no reconoces un cargo, puedes reclamar.

Si clonaron tu plástico y hay operaciones que no reconoces, tienes hasta 90 días naturales contados a partir de la fecha en que se realizó el cargo para hacer tu reclamación. Banco de México obliga a las instituciones financieras a liberarte del pago y a **devolverte el monto de la transacción dentro de los cuatro días hábiles posteriores a tu reclamo.** Lo anterior no aplica si el banco comprueba que la compra se autorizó en algún comercio mediante el chip de tu tarjeta o por internet utilizando los sistemas de autenticación en línea que garantizan que el tarjetahabiente fue quien autorizó la operación, tal es el caso de **Verified by Visa** o **Master-Card SecureCode**.



Operaciones autorizadas sin firma

Algunos comercios tienen autorizado por los bancos realizar operaciones con tarjetas de crédito sin requerir firma del cliente.

En estos casos, **el banco será responsable de las transacciones que no reconocas**, en un plazo de 90 días naturales a partir de que se efectuó el cargo. La institución financiera deberá abonarte los recursos respectivos a más tardar el segundo día hábil siguiente a tu reclamación, sin requisito o trámite adicional alguno.

Si el banco demuestra que tú realizaste las operaciones, deberás asumir los cargos hechos a tu tarjeta.

Circular 34/2010, Banxico.

Asegúrate contra fraudes

Hay bancos que ofrecen seguros contra fraude, robo y asalto en cajeros automáticos. Algunos tienen costo, otros te los otorgan gratuitamente cuando tienes cierta antigüedad con tu cuenta, y otros te los ofrecen como un beneficio adicional. Pregunta a tu banco.

Toma en cuenta que para que el seguro de protección funcione debes estar al corriente con tus pagos, y en algunos casos tendrás que levantar una denuncia ante el Ministerio Público.





¿Cómo hago la reclamación?

1 Acude a cualquier sucursal de tu banco, pregunta por la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) y presenta ahí la solicitud de aclaración (el formato te lo proporciona el banco y una vez que lo entregues debe darte un acuse de recibo o folio).

Explica lo sucedido con una redacción clara, entendible y sustentada. El banco deberá darte respuesta dentro de un plazo que no exceda los 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, en dos sentidos:



a **Tu reclamación no procede:** si el banco determina que tú o un tarjetahabiente adicional autorizaron el cargo, te revertirá el abono (recuerda que te devolverá el monto de la transacción dentro de los cuatro días hábiles posteriores a tu reclamo), es decir, te realizará un nuevo cargo a tu cuenta por este concepto. Sin embargo debe poner a tu disposición un dictamen con los documentos y evidencias, así como un informe detallado en el que se dé respuesta a los hechos que presentaste en tu aclaración.



b **Tu reclamación procede:** si pasados los 45 días la institución no te entrega un dictamen, el abono que te haya efectuado ya no podrá revertirse.

El banco no podrá cobrarte intereses moratorios ni otros distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo reclamado ni reportarte al buró de crédito.

2 En caso de no recibir ninguna respuesta por parte de la institución financiera o que ésta sea en sentido negativo, en Conduusef te ofrecemos orientación jurídica especializada y te ayudamos para que tú y el banco lleguen a un acuerdo.



Tomas tus precauciones:

- No pierdas de vista tu tarjeta al realizar pagos con ésta. En los restaurantes pide que te lleven la terminal a tu mesa o bien paga directamente en caja.
- Lleva un registro de tus transacciones y revisa tus estados de cuenta para detectar posibles anomalías con tus cuentas.
- Aunque no es recomendable que dispongas de efectivo con tu plástico, pues resulta un financiamiento caro, si lo haces cerciérate de que no tenga ningún dispositivo adicional instalado en el lector de tarjetas.



Para más información: llámanos a los teléfonos **(55) 5340 0999** y lada sin costo **01 800 999 8080**