

# Consejos para tu bolsillo



13/abril/2018

CONDUSEF



Cuando la

## AUTOMATIZACIÓN FALLA...

¿Tu pago automático fue mal aplicado? ¿El cajero no te entregó la cantidad solicitada o tuviste un cobro no reconocido? ¿Lo peor de todo es que lo reportaste a tu banco y no te resolvió nada?

Llama al Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF o acude directamente, donde te brindaremos asesoría para iniciar tu reclamación.



¿Sabías que en el 2017 las quejas por Movimientos Operativos de la Banca (MOB), tales como: cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos; entregas de efectivo en cajeros automáticos; cobros de intereses y cargos de comisiones o cuotas, fueron en total 2.2 millones, lo que afectó a 1.4 millones de usuarios?

Para que evites ser parte de la estadística, la CONDUSEF te recomienda lo siguiente:

- Da seguimiento a tus pagos domiciliados, revisa los montos y la frecuencia de aplicación por parte de tu banco.
- Siempre revisa las comisiones y/o los intereses que te cobra tu banco y compáralos con los que están pactados en tu contrato, si no cuadran presenta tu reclamación.
- Reporta inmediatamente a tu banco si el cajero automático no te entrega la cantidad solicitada y guarda los tickets de cualquier operación realizada.
- En sucursal, cerciórate que los movimientos se realicen como lo solicitaste.
- Si existe un error operativo del banco y afectó tu patrimonio, deberás exigir el 100% en la devolución.

SI YA TIENES UN PROBLEMA CON UN MOB, LLAMA A LA CONDUSEF,  
AL NÚMERO **01 800 999 80 80**, DONDE CON GUSTO TE AYUDAREMOS.



[gob.mx/condusef](http://gob.mx/condusef)

