

EDITORIA:  
Ana María Rosas  
COEDITORIA:  
Gloria Aragón

valores  
@eleconomista.mx  
eleconomista.mx

COEDITORIA GRÁFICA:  
Sandra Romo

## ¿Qué hacer si veo un cargo anómalo en mi cuenta?

Los cargos no reconocidos suelen ser una situación incómoda y frecuente para los tarjetahabientes, si detectas alguna compra o retiro de efectivo que no hiciste éstos son los pasos a seguir:

- 1** Bloquea o apaga inmediatamente tu tarjeta.
- 2** Comunícate con tu banco para dar aviso de la situación.
- 3** Revisa que hayan abonado la cantidad.
- 4** Si no se hizo el abono, haz tu queja ante Condusef.
- 5** Cambia tus plásticos y, de ser necesario, renueva tus credenciales de la app de tu banco.



### Ante cargos desconocidos

# Lo que debes hacer si detectas un cargo no reconocido en tu tarjeta

- Vigilar los movimientos de la cuenta bancaria, actuar lo antes posible ante un cargo que no se reconozca y adoptar medidas de seguridad son pasos esenciales para la estabilidad financiera no se vea comprometida

Jorge Argueta  
emilio.argueta@eleconomista.mx

Alguna vez has abierto tu aplicación del banco y detectado algún cargo extraño? Probablemente una compra importante en tiendas de conveniencia, pagos en comercios de zonas que no frecuentas o pagos en tiendas *online* que nunca has visitado.

Ver este tipo de cargos y no reconocerlos hacen que nos preocupemos instantáneamente, pues significa que nuestra tarjeta bancaria e información financiera fueron comprometidas y se le está dando un mal uso.

Las razones por las cuales ocurren son varias, puede ser que hayan *hackeado* tu aplicación de banca digital o *e-wallet*, te pudieron robar o hasta clonar tu tarjeta. Sin importar la causa, es importante saber actuar ante estas situaciones y salvaguardar

la estabilidad financiera y seguridad bancaria personal.

#### Para detectar estos cargos

Hoy en día tenemos acceso a todos nuestros movimientos bancarios con tan sólo usar la aplicación del banco, en ella podemos ver el dinero que entra y sale de nuestra cuenta casi de manera instantánea y, en ocasiones, hasta una notificación recibimos en cada compra.

Jesús Chávez es director de análisis y estadísticas de servicios y productos financieros en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y explicó que es necesario estar atentos a los estados de cuenta y aplicaciones móviles de los bancos.

Es importante tener en olvido los servicios y productos cuyos pagos se tengan domiciliados a la tarjeta de débito o crédito en cuestión, los pagos

a plataformas de *streaming*, compras diferidas o a meses sin intereses se pueden llegar a confundir con cargos no reconocidos.

#### Una vez que no reconoces una compra

“Lo primero que se debe hacer es reportar con el banco dicho cargo, las instituciones financieras tienen hasta 48 horas posteriores a la reclamación para decidir si el dinero puede ser reembolsado o no”, explicó Jesús Chávez y añadió que, aunque tenemos 40 días para reportar el cargo, lo ideal es hacerlo lo antes posible.

Al hacer el reporte, el banco abrirá una investigación para saber quién hizo esa compra, si te reembolsan el dinero y luego descubren que tú fuiste el que hizo la compra te pedirán abonar el monto o pueden no reembolsarte argumentando que sólo tú tienes las credenciales para hacer dicho cargo.

Al mismo tiempo que se hace el reporte, la tarjeta en cuestión será bloqueada y el banco te deberá proporcionar una nueva, con número, código de seguridad y plástico diferente.

Es vital que aceptes esta reposición ya que, probablemente, los delincuentes que estén usando tu tarjeta mantengan el acceso a ella si no la cambias.

Existe la posibilidad de que el banco no pueda constatar que dicho cargo se hizo de manera fraudulenta y, por ende, te niegue la reposición del dinero, el paso a seguir en ese supuesto es acudir a la Condusef.

“Desde su casa o en las instalaciones de la Condusef, la víctima puede levantar su queja en contra del banco sobre ese cargo no reconocido y, en un plazo de 20 días, se decidirá si la reclamación es abonable”, describió Jesús Chávez.

Si la resolución no es favorable, el usuario debe meter una reclamación formal ante Condusef donde describa los hechos y se cita a la institución financiera a una junta de conciliación con el cuentahabiente, ahí se deberá llegar a un acuerdo.

De igual manera, se puede pedir un dictamen técnico-jurídico, el cual, sería la última opción para el usuario.

#### Medidas de seguridad para evitar estos cargos

Para hacer estos cargos, los delincuentes deben tener acceso a la tarjeta física o a las credenciales de la tarjeta digital, es por eso que se deben seguir algunas recomendaciones dadas por los bancos y expertos.

Al usar los cajeros, no dejes que otra persona vea tus operaciones y mucho menos toque tu tarjeta, es común que busquen intercambiártela.

De igual manera, si perdiste o te robaron tu cartera, apaga inmediatamente tus tarjetas.

Expertos en ciberseguridad advierten que se debe tener cuidado al abrir *links* en mensajes de texto o correos electrónicos pues podríamos ser víctimas de *phishing* o *smishing*.



**41%**

DE LAS  
RECLAMACIONES  
por fraude se deben a  
cargos no reconocidos.

Los delincuentes hacen compras y retirados de sumas pequeñas ya que buscan no ser detectados y poder exprimir al máximo la tarjeta de crédito o débito ajena.