



Errores en OPERACIONES BANCARIAS

Si alguna vez has cometido algún error al realizar una transacción bancaria, debes saber lo complicado y tardado que es resolverlo y en ocasiones hasta tienes que acudir a Condusef. Prueba de ello es que tan sólo en el primer trimestre de 2016 se recibieron 12,684 reclamaciones por algún “error operativo del cliente”.

Se entiende como **“error operativo del cliente”**, a todas aquellas operaciones que el cliente reconoce haber efectuado, pero al mismo tiempo afirma haberlas realizado de forma equivocada. Los errores más comunes, son: pagos duplicados, errores en el número de cuenta, cuenta CLABE o tarjeta, en el monto de los pagos o depósitos, y en las operaciones a través del teléfono celular o corresponsales bancarios.

Por lo que para evitar que seas parte de las estadísticas te damos algunos consejos útiles:

1

Antes de acudir a la sucursal verifica el número de la cuenta o tarjeta a la cual realizarás el depósito o pago.

2

En la sucursal cerciórate con el cajero que el nombre del titular y el número de la cuenta o tarjeta corresponde a la persona a la que deseas hacer el depósito o pago.

4

En caso de hacer una transferencia electrónica o SPEI, verifica antes de hacerla el número de cuenta CLABE con el titular de la cuenta y al teclearlo comprueba que sea correcto.

5

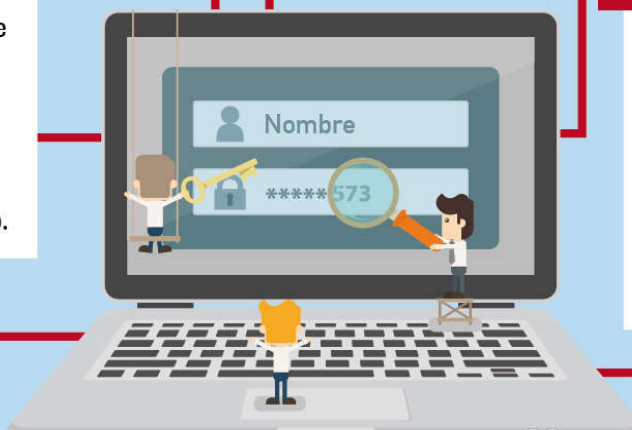
Recuerda que en el caso de SPEI el nombre del receptor no constituye un medio de identificación, por lo que aún y cuando se incluya en la orden de transferencia, no es tomado en consideración como identificación.

3

Verifica en tu ficha o recibo de pago que la cantidad impresa sea la correcta.

6

Guarda siempre tus recibos y comprobantes de operación, para cualquier aclaración futura.



Si cometiste algún error o deseas conocer más sobre el tema comunícate a la **Condusef** al 01-800-999-8080 o ingresa a **www.condusef.gob.mx** y despeja todas tus dudas.