



# ¿HICISTE una ACLARACIÓN?



Al utilizar productos o servicios financieros se corre el riesgo de que se reflejen movimientos o transacciones que no reconocemos en nuestras cuentas y/o tarjetas, y para poder solucionar el problema es necesario presentar una aclaración, pero ¿sabes cuánto tiempo tienes para presentarla y para recibir respuesta? a continuación te lo decimos:

## EN LA SUCURSAL Y/O EN LA UNIDAD ESPECIALIZADA

Para operaciones no reconocidas en: tarjetas de crédito, cuentas de depósito, líneas de crédito y créditos al consumo, cuyo monto reclamado no exceda las 50,000 UDIS\*, (poco más de 301 mil pesos) podrás realizar la aclaración dentro de los **90 días naturales** en tu sucursal o en la unidad especializada de la Institución, en la cual deberán acusar de recibido tu solicitud.

Una vez recibida tu solicitud la Institución tendrá un plazo máximo de **45 días** para operaciones a nivel nacional y **180 días naturales** para operaciones realizadas en el extranjero.

Deberán responderte mediante un dictamen y deberán anexar la evidencia que soporte el mismo, en caso de que la institución no dé respuesta oportuna o no entregue el dictamen detallado y evidencia, la CONDUSEF le impondrá multa..

\*Valor de la UDI al 10 de abril de 2018: \$6.032400

Art. 23 de La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

## EN LA CONDUSEF

Podrás presentar tu reclamación dentro del término de **2 años** a partir de que se presente el hecho que les dio origen, de la negativa de la Institución Financiera y/o que no te satisfaga el dictamen. Para reclamaciones por servicios no solicitados, podrás presentar tu reclamación a partir de que tuviste conocimiento del mismo.

Tu reclamación deberá contener:

- a) Nombre y domicilio del reclamante.
- b) Descripción del servicio que se reclama y relación de los hechos que motivan la reclamación.
- c) Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación.
- d) Documentación que ampara la contratación del servicio que origina la reclamación.

La institución financiera deberá darte respuesta, dentro de los **30 días hábiles** siguientes contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

Arts. 63 y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## Toma Nota

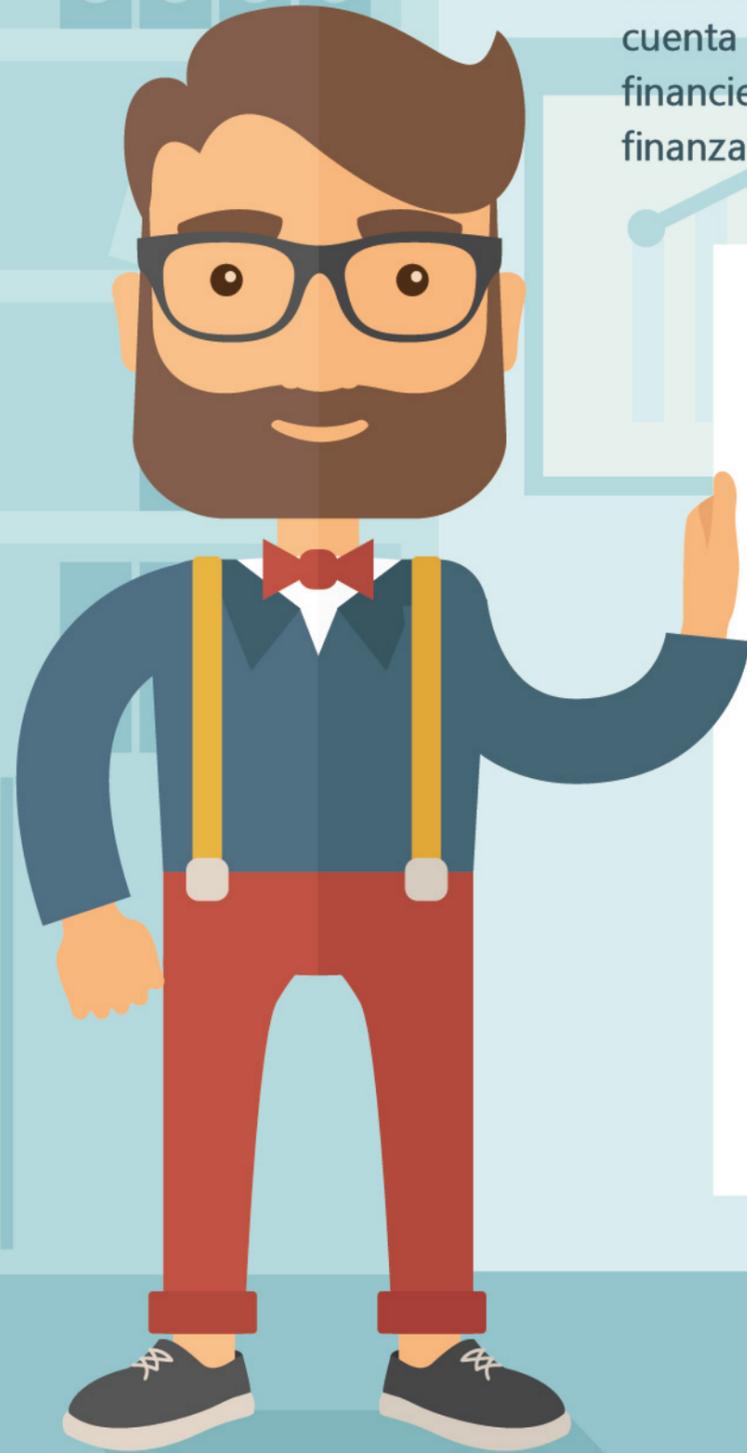
La Institución financiera no podrá reportar a las Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito o Círculo de Crédito) las cantidades que estén sujetas a aclaración.

Para conocer más acerca de este procedimiento te invitamos a visitar nuestra página [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) o comunicarte en la Ciudad de México al **5340 0999** o del interior de la república mexicana al **01 800 999 80 80**.



# ¿Ya leíste tu contrato?

Cuando adquieres algún producto o servicio financiero como un seguro, una afore, un crédito hipotecario, una tarjeta de crédito, una cuenta de ahorro, etc., debes firmar un contrato de adhesión y/o póliza, donde aceptas los términos y condiciones que la institución financiera marca, y no hay manera de que puedas negociar las cláusulas escritas, por ello debes tener cuidado antes de firmar, pues son tus finanzas las que corren riesgos.



A continuación te damos siete tips que debes considerar al momento de firmar:

- 1** Lee de forma íntegra y con cuidado el contrato y/o póliza, recuerda que es la formalización de lo pactado entre la institución financiera y tú.
- 2** Revisa que el contrato y/o póliza coincida con lo ofrecido la institución financiera y pregunta cualquier duda que tengas.
- 3** Subraya las cláusulas donde tengas que efectuar acciones dentro de un plazo determinado, como por ejemplo, el objetar un estado de cuenta de tu tarjeta de crédito, en caso de haber algún error como un cargo indebido.
- 4** Pon especial cuidado en las cláusulas relativas a las comisiones, intereses, coberturas y exclusiones.
- 5** Verifica si el producto contratado incluye algún tipo de seguro y si tiene algún costo. Recuerda que ya no existen las “ventas atadas” y no pueden condicionarte a comprar productos o servicios financieros al adquirir otro producto.
- 6** Verifica que vengan completos los anexos relacionados con el contrato y/o póliza, léelos en su totalidad y fírmalos junto con el representante de la institución.
- 7** Exige a la institución financiera copia de cada uno de los documentos que firmes (contrato, póliza, anexos, endosos, etc.).



Para verificar los contratos de adhesión de distintos productos y servicios financieros ingresa a [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef), y en la sección Trámites y Servicios encontrarás el RECA (para diversas instituciones financieras) y el RECAS (para instituciones de seguros).



## Recuerda...

No firmes nada hasta que estés seguro de que estás contratando lo que necesitas y entiendes su funcionamiento totalmente.



Seguramente te acuerdas de muchas frases que te decía tu mamá cuando eras niño y que en ese momento te sonaban a regaño, pero si ahora las reflexionas todas ellas tenían como enseñanza la importancia de cuidar el dinero. Y es que para administrar, planear y controlar los gastos las mamás se pintan solas. A continuación te compartimos algunas frases típicas de mamás que te harán recordar tu niñez y cuidar tus finanzas:

# FRASES, de MAMÁ para cuidar tu dinero



## ¿CREES QUE SOY BANCO?

Recuerdas que mamá no siempre te compraba todo lo que querías o no te daba siempre el dinero le pedías, ¿sabes por qué? Porque tú mamá sabía cuánto podía gastar y en qué cosas debía hacerlo. Llevar un presupuesto te permitirá controlar inteligentemente tus gastos y tener prioridades financieras.

## ESTA CASA NO ES RESTAURANTE

Tal vez esa frase suena más a regaño que a un consejo de finanzas, pero complacer los gustos de cada integrante de la familia, como cuando vas a un restaurante y cada uno pide lo que se le antoja, además de ser una tarea complicada se convertiría en un gasto excesivo.

## CUANDO TENGAS HIJOS LO ENTENDERÁS

¿Cuántas veces no escuchaste decir a tu mamá esta frase? Y es que brindar educación a los hijos, tener el control de los gastos de la casa y de la familia, entre otras actividades dentro y fuera del hogar no es tarea fácil. Si hoy tienes tu familia, entenderás la importancia de esas palabras y la gran responsabilidad que representa.

## CUANDO TENGAS TU CASA, HACES LO QUE TÚ QUIERAS.

Aunque podamos creer que es autoritaria, en ella hay una gran verdad: en el caso del hogar, generalmente quienes lo administran son las mamás y nadie mejor que ellas para saber cómo se distribuye el presupuesto, te parezca o no. Si lo piensas bien era muy válido que te dijera que cuando tuvieras tu propia casa, tú pondrías las reglas.

## ¿CREES QUE ME REGALAN LA COMIDA?

Seguramente muchas veces te dijeron... y te acabas todo lo que hay en el plato, ¿crees que me regalan la comida? y es que una frase más cierta que esta no hay. Las mamás intentaban que sus hijos, además de alimentarse correctamente, entendieran que la comida cuesta dinero, por eso se debe cuidar y aprovechar al máximo.

# Opciones de Inversión

Si ya hiciste del ahorro una práctica cotidiana en tu vida, es momento de hacer crecer tu dinero y para ello la inversión es tu mejor aliada. En el mercado podrás encontrar diferentes instrumentos de inversión, sin embargo, antes de elegir alguno, debes informarte y comparar opciones para encontrar el que se ajuste a tus necesidades. A continuación te mostramos tres opciones:

## Cetes

Los Certificados de la Tesorería de la Federación son instrumentos de inversión gubernamentales. No pagan intereses porque son “bonos de cupón cero”, es decir, al comprar un CETE lo adquieres siempre con descuento, y al finalizar el plazo (28, 91, 182 y 364 días) recibes un rendimiento, que es la diferencia entre el valor nominal del CETE y el precio que pagaste al comprarlo. Instrumento seguro, con un rendimiento bajo. Se recomienda para inversionistas conservadores.

## Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV)

Son títulos a corto plazo que emiten las entidades crediticias. Establecen una tasa de rendimiento desde que los contratas. Sus plazos son 7, 28, 91, 180 y hasta 360 días. Ideal para mantener e incrementar tu patrimonio. Es un instrumento seguro con un rendimiento bajo. Se recomienda para inversionistas conservadores.

## Fondos de inversión

Reúnen el ahorro de varias personas para invertirlos en diferentes instrumentos y así reducir el riesgo. Los más comunes son los de deuda, de renta variable y de capitales. Dependiendo de tu meta podrás adquirir tu fondo a corto, mediano y largo plazo, con diversas opciones de liquidez. Recomendado para inversionistas moderados a agresivos.

Ahora que ya conoces algunos instrumentos de inversión no olvides:

- 📈 Comparar opciones para encontrar la que se ajuste a tus necesidades, considerando tu edad, tolerancia al riesgo y horizonte (plazo) de inversión.
- 📈 No invertir en instrumentos que no entiendes al 100%, pregunta a tu asesor cualquier duda que tengas.
- 📈 Diversificar tus inversiones, es decir, no inviertas todo tu dinero en el mismo instrumento de inversión, busca distintas opciones.
- 📈 Aunque se manejan distintos plazos dependiendo del producto, una inversión requiere tiempo para ver ganancias.

**Toma nota** : No hay inversiones que a corto plazo den rendimientos extraordinarios, ten cuidado si alguien te ofrece obtener ganancias superiores a las del mercado.



# ¿Sabes qué protección necesitas?



**C**uando ocurre una enfermedad, un accidente o incluso la muerte, contar con un seguro es como un salvavidas para tu bolsillo, pero para que funcione así, es necesario tener la protección adecuada a tus necesidades, de lo contrario podrías estar pagando por un salvavidas que no necesitas. Contesta las siguientes preguntas y conoce qué seguro es el adecuado para ti.

¿Tienes automóvil?

Sí  No



Si tienes automóvil, debes contar mínimo con un seguro de responsabilidad civil, que en caso de que choques cubra los daños que ocasionas a terceros. Si quieres estar más protegido, contrata un seguro con cobertura amplia que proteja: robo total y/o parcial, daños materiales, gastos médicos de los ocupantes, responsabilidad civil, etc.

¿Tienes hijos o alguien depende económicamente de ti?

Sí  No



Si tienes dependientes económicos definitivamente necesitas tener un seguro de vida que proteja la estabilidad económica de tu familia. Una buena opción es contratar un seguro dotal, que son seguros de vida con la opción a ahorrar (cobertura de supervivencia), amparando una suma asegurada a cierta fecha.

¿Eres propietario del lugar dónde vives?

Sí  No



Si eres propietario de una vivienda, es conveniente contratar un seguro que proteja la construcción y cimientos de tu casa (cobertura de edificio) en caso de terremoto, inundación o incendio. Pero si rentas, no necesitas una cobertura que proteja la estructura del edificio, pero sí una que cubra tus pertenencias.

¿Tu empresa te otorga algún tipo de servicio de médico?

Sí  No



Si no cuentas con ningún tipo de seguridad social, te recomendamos contratar un seguro de gastos médicos mayores, que te permita estar preparado para afrontar económicamente una enfermedad o un accidente inesperado. También puedes optar por un seguro de salud que te proteja a ti o a tu familia si presentan alguna enfermedad.

¿Tienes hijos pequeños?

Sí  No



Si planeas tener hijos o ya los tienes pero aún son pequeños, es momento de pensar en su educación futura, y los seguros educativos son una buena opción, pues si llegaras a fallecer o quedar incapacitado, estos seguros garantizan que tu hijo reciba el dinero para sus estudios cuando alcance la edad pactada en el contrato.