

# ¿FUISTE VÍCTIMA DE FRAUDE?



## CONTACTA A:

Tu institución financiera para solicitar el bloqueo o la cancelación del producto utilizado y que en su caso se genere la emisión de una "alerta de fraude". Además, te sugerimos cambiar tus números de tarjeta y contraseñas.

## RECLAMA ANTE:

La **CONDUSEF**, si se trata de algún problema con **productos y servicios financieros** (cuentas bancarias, tarjetas de crédito, créditos, seguros, AFORE, etc.), ofrecidos por alguna institución financiera autorizada para operar como tal.

La **PROFECO**, si tienes algún problema con **productos o servicios no financieros** adquiridos o contratados en comercios o establecimientos no financieros, por ejemplo, tarjetas comerciales o departamentales.

## DENUNCIA ANTE:

La Policía Federal o la Policía Cibernética, para evitar futuras consecuencias legales.

Y si extraviaste alguna identificación, levanta un acta ante el Ministerio Público inmediatamente e informa a las instituciones a las que pertenecen tus documentos, por ejemplo: IMSS, ISSSTE, INE, Relaciones Exteriores, entre otros.

## SOLICITA TU:

Reporte de Crédito Especial (RCE) por lo menos una vez al año, además de que es gratuito (cada 12 meses). En caso de identificar algo anormal, (por ejemplo, un crédito que no tramitaste) notifícalo de inmediato a tu Institución o acércate a una Subdelegación de la CONDUSEF. Solicítalo también de manera gratuita en cualquier Subdelegación de la Condusef.

## ACTIVA LOS:

Servicios de alerta en el banco donde tienes tus cuentas, para que éste te notifique a tu celular o correo electrónico cuando se produzca algún tipo de transacción; así sabrás si terceros se encuentran utilizando tu cuenta.

Además, crea alerta de fraude en tu historial crediticio, esto indicará a las agencias de crédito que tu identidad fue robada.

## MONITOREA Y:

Revisa regularmente los movimientos que se realizan en tus cuentas, así detectarás si hay algún cobro indebido y podrás reclamar en tu institución financiera a tiempo.

Para mayor información sobre el tema consulta la página [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) o llama al **01-800-999-8080** para solicitar asesoría.