

Te vaciaron la cuenta

Las primeras 48 horas deciden si recuperas tu dinero: bloquear y preservar evidencia, la aclaración de 90 días ante el banco, la CONDUSEF y cuándo conviene demandar.

Óscar Miranda Abogado · oscarmirandaabogado.com

Óscar Simón Miranda González · Cédula profesional 13195234

Contenido verificado contra la LTOSF y la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros

SECCIÓN 1

El protocolo de las primeras 48 horas

En un fraude bancario el tiempo juega en dos tableros: detener el daño y **preservar la evidencia** con la que después pelearás cada peso. El orden correcto:

- 1 **Llama al banco y bloquea todo:** tarjetas, banca en línea, la cuenta si es necesario. Exige número de folio y anota fecha, hora y nombre de quien te atendió.
- 2 **Cambia contraseñas y NIP** desde un dispositivo distinto al que pudo estar comprometido.
- 3 **No borres nada:** SMS, correos, WhatsApp, la app instalada, estados de cuenta. Si te llamaron «del banco», guarda el número y la hora.
- 4 **Captura cada movimiento no reconocido:** monto, fecha, hora, destino.
- 5 **Denuncia ante el Ministerio Público** o la policía cibernética: el fraude es delito y la denuncia documenta tu versión desde el día uno.
- 6 **Presenta la aclaración formal ante el banco** por escrito — siguiente sección.

SECCIÓN 2

La aclaración ante el banco: 90 días y por escrito

La ley te da un procedimiento formal (art. 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros):

PUNTO	REGLA	FUNDAMENTO
Tu plazo para reclamar	90 días naturales desde el corte o la operación	Art. 23, fracc. I
Cómo presentarla	Sucursal o unidad especializada; escrito, correo u otro medio con acuse	Art. 23, fracc. I
Respuesta del banco	Dictamen por escrito, máximo 45 días (180 si la operación fue en el extranjero)	Art. 23, fracc. II
El expediente	A tu disposición dentro de los 45 días naturales siguientes al dictamen	Art. 23, fracc. III
Si no responde	CONDUSEF le impone multa equivalente a lo reclamado	Art. 23, fracc. IV

Guarda el acuse de tu solicitud: es la prueba de que reclamaste a tiempo. Reclamar «por teléfono», sin folio ni escrito, no deja rastro.

TUS ESCUDOS MIENTRAS SE RESUELVE

El banco **no puede reportarte a Buró** como vencido por las cantidades en aclaración (fracc. V). En cargos de crédito tienes derecho a **no pagar lo reclamado** mientras se resuelve; si el dictamen resulta en tu contra, pagas con intereses ordinarios, pero sin moratorios por esa suspensión (fraccs. I y II).

SECCIÓN 3

Si el banco dice no: CONDUSEF — y la demanda

CONDUSEF. La reclamación es gratuita y el plazo general es de 2 años (art. 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros). Abre una conciliación en la que el banco tiene que sentarse a responder, y puede derivar en un dictamen técnico que sirve de base para juicio.

La demanda. Cuando el monto lo amerita o el banco se atrinchera, se demanda la nulidad de los cargos y la devolución. La fuerza de estos juicios está en la carga de la prueba: es el banco quien debe demostrar cómo, cuándo y desde qué dispositivo se «autorizó» cada operación y que sus sistemas funcionaron. Operaciones desde equipos desconocidos, a horas atípicas o créditos «contratados» en minutos son el patrón que un juicio bien llevado exhibe.

OJO ESTRATÉGICO

Llevar la reclamación a CONDUSEF o presentar demanda **deja sin efectos** el procedimiento de aclaración del art. 23 (último párrafo del propio artículo). No son caminos para recorrer a la vez, sino en el orden que más convenga a tu caso — esa decisión se toma con un abogado.

SECCIÓN 4

Los fraudes típicos, para que no se repita

- La llamada «del banco» que pide «verificar» NIP, token o contraseña. El banco real nunca los pide.
- SMS y correos con ligas para «desbloquear tu cuenta»: portales clonados que capturan tus claves.
- Apps falsas o con permisos excesivos que leen tus SMS (incluidos los códigos del banco).
- El «ejecutivo» que te ayuda a moverte a una «cuenta segura»: esa cuenta es la del defraudador.
- Tarjetas clonadas en cajeros o terminales intervenidos.

Las 48 horas, palomeadas

- ☐ Bloquee tarjetas, cuenta y banca en línea, y tengo el folio del reporte
- ☐ Cambié contraseñas y NIP desde un dispositivo seguro
- ☐ Conservé SMS, correos, apps y estados de cuenta — no borré nada
- ☐ Capturé cada movimiento no reconocido con fecha, hora y monto
- ☐ Denuncié ante el Ministerio Público o la policía cibernética
- ☐ Presenté la aclaración al banco por escrito, con acuse, dentro de los 90 días
- ☐ No firmé «bonificaciones parciales» con finiquito sin que las revisara un abogado
- ☐ No di NIP, token ni contraseñas a nadie por teléfono

¿EL FRAUDE YA OCURRIÓ?

Tu plazo de 90 días ya corre — y la evidencia se enfría cada día.

Cuéntanos monto, fechas y qué te ha dicho el banco: un abogado te dice el orden correcto de los pasos — aclaración, CONDUSEF o demanda — antes de que un trámite mal hecho cierre puertas.

WhatsApp +52 55 8667 8490 · oscarmirandaabogado.com/contacto

Esta guía ofrece orientación general y no sustituye la asesoría legal. Cada caso es distinto: un abogado, viendo tus estados de cuenta y tu evidencia, puede decirte exactamente dónde estás parado. Óscar Simón Miranda González · Cédula profesional 13195234 · Contenido verificado contra la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (art. 23) y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (art. 65) vigentes en 2026.