

Guía para hablar con su banco

Qué tener a mano, qué preguntar y qué pedir por escrito después de una transferencia o un pago sospechoso. Llame cuanto antes.

01 Antes de llamar, tenga a mano

- ☐ Fecha, monto y número de referencia de cada pago
- ☐ Cuenta o beneficiario de destino
- ☐ Capturas de la plataforma y de los mensajes
- ☐ Número de denuncia de IC3 o la FTC, si ya la presentó

03 Qué preguntar

- ☐ ¿Se puede intentar recuperar o revertir la transferencia?
- ☐ ¿Aplica un reclamo o un contracargo a mi tarjeta?
- ☐ ¿Cuál es el plazo para presentar el reclamo?
- ☐ ¿Qué documentos necesitan y por qué canal los envió?
- ☐ ¿Conviene bloquear tarjetas o cuentas?

02 Qué decir

Explique que cree haber sido víctima de un fraude de inversión, indique los pagos involucrados y pida que su caso se registre formalmente. Sea breve y concreto.

04 Qué pedir por escrito

- ☐ Número de caso o de reclamo
- ☐ Confirmación de lo que se acordó en la llamada
- ☐ Plazo de respuesta del banco
- ☐ Resultado final, positivo o negativo

Importante: algunos reclamos tienen plazos cortos, a menudo contados desde la fecha del estado de cuenta. Pregunte cuál aplica a su caso y no espere a tener toda la información para llamar.

Registro de llamadas

Fecha y hora	Persona que atendió	Número de caso	Qué se acordó