



Duda con método

01

Ya me estafaron: qué hacer en las primeras 24 horas

Si mañana ves en tu cuenta un cargo que no hiciste, ¿sabrías a quién marcarle primero?

Primero, respira

No es tu culpa. Del otro lado hay gente que hace esto todo el día, y cada vez con mejores herramientas.

De enero a junio de 2026, la gente reclamó a los bancos 2.52 millones de veces por posibles fraudes. No eres la única persona.



Pero el tiempo sí cuenta: lo que hagas en las primeras horas cambia cuánto puedes recuperar.

Los primeros 30 minutos

1. **Bloquea tu tarjeta o tu cuenta**

desde la app o con el número que viene atrás de tu tarjeta.

Nunca con un número que te hayan pasado por mensaje.



2. **Cambia tus contraseñas** del banco y de tu correo. Si usabas la misma en otros lados, cámbiala ahí también.

3. **No borres nada.** Mensajes, llamadas, ligas y capturas son tus pruebas.

4. **No contestes si te vuelven a buscar.** Nadie “te ayuda a recuperar tu dinero” a cambio de otro pago.

Reclama y pide tu folio

Reclama al banco en la app, por teléfono o en la sucursal, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios (la UNE). Di: “no reconozco este cargo”. Y pide:



- **Número de folio**, con fecha y hora.
- El nombre de quien te atendió.

Sin folio, para el banco tu reclamo casi no existe. Lo vas a necesitar para todo lo que sigue, incluida Condusef.

Lo que el banco te debe

Si es un cargo con tarjeta que no hiciste:



- **Si avisas dentro de las 48 horas** siguientes al cargo, el banco debe devolvarte el dinero en un máximo de dos días hábiles mientras investiga.
- Tiene hasta **45 días** para darte una respuesta. Si no contesta, se entiende que tenías razón.
- Mientras tanto, **no puede cobrarte intereses moratorios** por ese cargo ni reportarte al Buró de Crédito.
- Tienes hasta **90 días** para reclamar, pero entre más esperes, menos te protege la ley.

Ojo con las transferencias

Si te engañaron para que *tú* hicieras la transferencia o el depósito, el caso es más difícil: el banco puede decir que la operación la autorizaste tú.



Igual reclama, pide tu folio y denuncia. Aunque no se recupere todo, tu reclamo queda registrado y ayuda a frenar al siguiente.

Si el banco no te resuelve

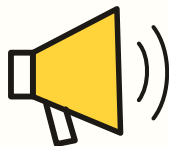
Ve a **Condusef**. Es gratis y no necesitas abogado.



- **Queja en línea:** en el Portal de Queja Electrónica de condusef.gob.mx. Lleva tu folio del banco.
- **Teléfono:** 55 5340 0999.
- También puedes **reportar el número, la página o el perfil** que usaron para engañarte, para que alerten a otras personas.

Denuncia, aunque creas que no sirve

- **Ministerio Público** de tu estado, en persona o en línea si tu fiscalía lo permite. Lleva tu identificación, tus pruebas y el folio del banco. Pide el número de tu carpeta de investigación.
- **088:** Guardia Nacional, para reportar delitos cibernéticos.
- **089:** denuncia anónima, también para extorsiones.



Según el INEGI, alrededor del 97 % de los fraudes nunca se denuncia. Lo que no se denuncia, no existe para quien decide qué se persigue.

Si usaron tus datos

- **Pide tu Reporte de Crédito Especial.** Es gratis una vez cada 12 meses en Buró de Crédito y también en Círculo de Crédito. Revisa que no haya créditos que no pediste.
- **Si te robaron el celular o el chip,** llama a tu compañía para bloquear la línea.
- **Si usaron tu WhatsApp para pedir dinero,** avisa a tus contactos por otro lado. Para eso está la guía 02.



¿Y a quién le conviene?

Modo deconstruir

De enero a marzo de 2026, de todo el dinero que la gente reclamó por posible fraude, los bancos devolvieron el **24.3 %**. Más o menos uno de cada cuatro pesos.



Los datos no dicen por qué. Pero hay una pista: si el engaño hace que tú mismo muevas el dinero, el riesgo cae sobre ti. Los bancos ganan cuando todo se hace desde el celular. ¿Quién paga cuando el celular se vuelve la puerta del ladrón?

La otra mitad

La misma tecnología que facilita el fraude te da con qué defenderte.

Revisa hoy tu app del banco:



- **Avisos de cada movimiento:** te enteras en segundos, no a fin de mes.
- **Tarjeta digital** con código que cambia, para comprar en línea.
- **Un límite** para tus transferencias, si tu banco lo permite.

Son cinco minutos. Hazlo antes de necesitarlo.

Tu hoja de folios

Lléнала hoy, aunque no te haya pasado nada, y guárdala donde la encuentres:



- Teléfono de mi banco (atrás de la tarjeta): _____
- Folio de mi reclamación: _____ Fecha: _____
- Folio de Condusef: _____
- Carpeta de investigación: _____
- Contraseñas que ya cambié: _____

y te dejo con esta pregunta

Si los bancos ganan cada vez que movemos el dinero desde el celular, ¿quién debería cargar con el riesgo cuando algo sale mal?

¿Te pasó algo así? Cuéntamelo en deconstruir.me/envianos-tu-historia

Léela en línea y compártela: deconstruir.me/guias/ya-me-estafaron

El porqué, en una nota: Hackear ya no es cosa de genios

Fuentes

1. Expansión: reclamos por fraude bancario en el primer semestre de 2026 (datos de Condusef) (expansion.mx)
2. El Informador: reclamos por fraude suben 31.5 % y cuánto dinero se devuelve (datos de Condusef) (informador.mx)
3. El Imparcial: el banco debe devolver un cargo no reconocido en dos días hábiles si avisas en 48 horas (elimparcial.com)
4. El Imparcial: qué hacer ante cargos no reconocidos, según Condusef (elimparcial.com)
5. Expansión: la regla de los dos días hábiles para cargos no reconocidos (2018) (expansion.mx)
6. Impunidad Cero: Guía para denunciar fraudes cibernéticos (impunidadcero.org)
7. El Imparcial: cómo pedir gratis tu Reporte de Crédito Especial en 2026 (elimparcial.com)

Las ligas completas están en deconstruir.me/guias/ya-me-estafaron

Información general, no asesoría legal ni financiera. Si tu caso es complicado, busca a una persona experta.

Hecha con ayuda de inteligencia artificial y revisada contra las fuentes.

Licencia CC BY-NC 4.0: puedes imprimirla y compartirla sin fines de lucro, dando crédito a deconstruir.me.