

¿Tienes una reclamación, detectaste un cargo no reconocido o tu tarjeta fue robada o extraviada?

¡Estamos aquí para ayudarte!

Si necesitas levantar una reclamación por:

- Cargo no reconocido
- Robo o extravío
- Intereses y/o comisiones

Te ofrecemos varias opciones rápidas y sencillas para resolverlo:



Por teléfono

- 1 Comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica marcando desde cualquier parte del país al 55 1226 2639, y;**
 - Ten a la mano los **16 números de tu tarjeta o tu número de cliente**, estos te permitirán tener acceso al Audiomático y en caso de ser necesario deberás ingresar tu número secreto
 - **Escucha y marca** la opción “1” y después la opción “2”
- 2 En caso de que debas ser canalizado con un ejecutivo, deberás proporcionar la siguiente información:**
 - **Fecha** en que se realizó el cargo no reconocido
 - **Monto** del cargo no reconocido
 - **Nombre** del comercio (si cuentas con él)
- 3 Si tu tarjeta fue robada o extraviada, también debes de reportarla.**
 - El reporte lo debes de hacer al **55 1226 2639** del Centro de Atención Telefónica
 - Tienes hasta **48 horas** para reportar el incidente y proteger tu patrimonio
- 4 El ejecutivo telefónico te proporcionará la siguiente información:**
 - **Número de folio** de tu reclamación
 - Al finalizar recibirás un **mensaje de texto** (si proporcionaste tu número telefónico) y/o un correo electrónico con esa información

*Tienes un plazo de 90 días para solicitar una reclamación a partir del cargo.



Por correo electrónico

- 1 Envía un correo electrónico a aclaraciones@banamex.com o aclaracionesbmx23@banamex.com y agrega la siguiente información:**
 - Una **carta** describiendo el incidente (incluye los 16 números de tu tarjeta y detalles del cargo)
 - **Comprobante** de la transacción (Si fuera el caso)
 - **Identificación oficial** vigente (INE)
- 2 Si tu tarjeta fue robada o extraviada, también debes de reportarla.**
 - El reporte lo debes de hacer al **55 1226 2639** del Centro de Atención Telefónica
 - Tienes hasta **48 horas** para reportar el incidente y proteger tu patrimonio
- 3 Te enviaremos por correo electrónico la siguiente información:**
 - **Número de folio** de tu reclamación
 - En caso de que nos hayas proporcionado tu número telefónico te haremos llegar un **mensaje de texto** con esa información

*Tienes un plazo de 90 días para solicitar una reclamación a partir del cargo.

Seguimiento de tu reclamación

- 1 **Dos días después de levantar tu reclamación, puedes dar seguimiento a tu solicitud**, ingresando tu número folio o tu número de tarjeta en el siguiente enlace, tecleando en tu dispositivo electrónico correspondiente:
<https://www.banamex.com/sitios/aclaraciones-cargos-tarjetas/consulta-estatus.html>
- 2 **Cada 20 días recibirás información del seguimiento de tu reclamación por correo electrónico** o mensaje de texto y se publicará en el enlace del paso 1
- 3 **El tiempo máximo de resolución, a partir de la fecha de tu reclamo, será de:**
 - 45 días naturales para cargos nacionales
 - 180 días naturales para cargos internacionales

*Tienes un plazo de 90 días para solicitar una reclamación a partir del cargo.

*Si necesitas ayuda o acompañamiento, dirígete con el personal de nuestra sucursal. Estamos capacitados y disponibles para brindarte el apoyo necesario.



Posible robo de identidad

- 1 **Acude a cualquier sucursal con la siguiente información:**
 - Identificación oficial vigente (INE)
 - Clave Única de Registro de Población (CURP)
- 2 **Te daremos respuesta en un plazo no mayor a 45 días naturales.**
- 3 **Para más información puedes consultar el siguiente enlace:**
https://www.banamex.com/es/robo_de_identidad.htm

Banamex asume los riesgos y los montos de las reclamaciones que sus clientes presenten desconociendo la celebración presencial de contratos para realizar operaciones activas, pasivas o de servicio o bien la solicitud presencial de medios de pago, cuando éstos sean llevados a cabo por terceras personas pretendiendo ser el cliente reclamante. Siempre y cuando estos contratos no se encuentren en el expediente del cliente o se compruebe que se trata de personas distintas.

Aquí. Para ti. Siempre.

