

# CÓMO REPORTAR UN CARGO O MOVIMIENTO

**PARA REALIZAR UNA ACLARACIÓN  
O RECLAMACIÓN POR:**

- Cargo no reconocido
- Cargo duplicado
- Inconformidad de tus datos



**Actinver**

# **COMUNÍCATE A NUESTRA UNIDAD ESPECIALIZADA**

A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- **Correo electrónico:** unidad@actinver.com.mx
- **Teléfono:** (55) 1103 6699 Ext. 3119.
- **Horario:** Lunes a viernes de 08:30 a 18:00 h.
- En cualquiera de nuestros **Centros Financieros** a nivel nacional o comunícate con tu asesor financiero\*.
- **App Actinver Digital:** Ingresa a la consulta de movimientos del contrato correspondiente, selecciona el cargo a aclarar o reclamar y sigue las instrucciones para registrarlo.

## **CONSIDERACIONES**

1. Para cualquier duda o reclamación, cuentas con la línea **UNE de Atención a Usuarios**, la cual dará respuesta en un máximo de 30 días hábiles, conforme al artículo 50 Bis de la **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**.
2. Cuando detectes movimientos o cargos que no reconozcas, te recomendamos realizar un bloqueo parcial o total de tu cuenta para su protección a través de la UNE o del Centro de Atención Telefónica (CAT):
  - **Teléfono:** (55) 1103 6699.
  - **Horario:** Lunes a viernes de 8:00 a 24:00 h, sábado, domingo y días festivos de 08:00 a 20:00 h.
  - O realiza el bloqueo en cualquiera de nuestros Centros Financieros o comunícate con tu asesor financiero\*.
3. Si deseas un **bloqueo temporal de tu tarjeta** lo podrás realizar al ingresar a la App Actinver Digital: **Cuenta > Administrar mis tarjetas**.
4. Por cada **Aclaración de Banco improcedente de cargos** no reconocidos se cobrarán **\$100.00 MXN más I.V.A. por evento**.
5. Para aclaraciones de cargos no reconocidos, de acuerdo con la **Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de:
  - 45 días naturales en operaciones realizadas a nivel nacional.
  - 180 días naturales en operaciones realizadas en el extranjero.
6. Podrás ingresar aclaraciones o reclamaciones únicamente sobre movimientos acreditados y hasta:
  - 90 días naturales para contratos de Banco.
  - 60 días naturales para contratos de Casa de Bolsa.

**Una vez transcurrido el plazo, se tendrán por aceptados y consentidos los movimientos, saldos y posiciones de valores.**

\* No aplica para cuentas no asesoradas (Actinver Trade).