



Preguntas frecuentes

¿A dónde puedo llamar para aclarar la situación de mi cuenta?

Necesita comunicarse a los teléfonos 55 2226 2484 o +1 833 794 0466 en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas y días festivos de 9:00 a 18:00 horas para que le indiquen con precisión la situación actual de su cuenta.

¿Por qué Citi México está haciendo esto con mi cuenta?

En cumplimiento del Art 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, todos los bancos del país estamos obligados a transferir a una cuenta concentradora (global) el saldo de las cuentas que no tuvieron movimientos en 3 años.

¿Por qué han de donar mi dinero a la Beneficencia?

Esta no es una medida unilateral de Citi México, sino una obligación que impone la Ley de Instituciones de Crédito a todos los bancos del país. Por ello, es importante que realice movimientos en su cuenta, a fin de que su saldo no caiga en esta situación.

¿Qué movimientos debo hacer en mi cuenta para no caer en la cuenta global?

Puede realizar retiros, transferencias o depósitos, por cualquier cantidad.

¿Hay una cantidad mínima para los depósitos o retiros?

No hay una cantidad mínima, puede realizar los movimientos por el monto que desee.

Si mis recursos ya están en la "cuenta global" ¿Ya no tengo acceso a mi dinero?

Si sus recursos fueron transferidos a la "cuenta global" ya no podrá hacer movimientos, pero podrá disponer del total de su saldo en cualquier sucursal y transferirlo a una cuenta nueva si así lo desea.

Si los recursos de mi cuenta ya pasaron a la Beneficencia ¿Los puedo recuperar?

No, en ese caso ya no es posible recuperar sus recursos. Por ello, se envían comunicaciones previas cuando identificamos que su cuenta no presenta movimientos, para evitar que caiga en esta situación.

¿Todos los saldos de cuentas sin movimientos en seis años se transfieren a la Beneficencia?

No, sólo aquellos saldos por importes igual o menor a 300 UMAS (Unidad de medida y actualización), la cual se actualiza cada año. Considerando el valor de la UMA a la fecha de este comunicado, sería por la cantidad aproximada de \$32,571 Pesos. Los saldos mayores a esta cantidad permanecen en la cuenta global.

¿En mi contrato no dice que el saldo de la cuenta se puede ir a la Beneficencia?

Esto no es un aspecto contractual sino una obligación que impone la Ley de instituciones de Crédito a todos los bancos del país.