

# Procedimiento de aclaraciones

## ¿Cómo generar una aclaración ?

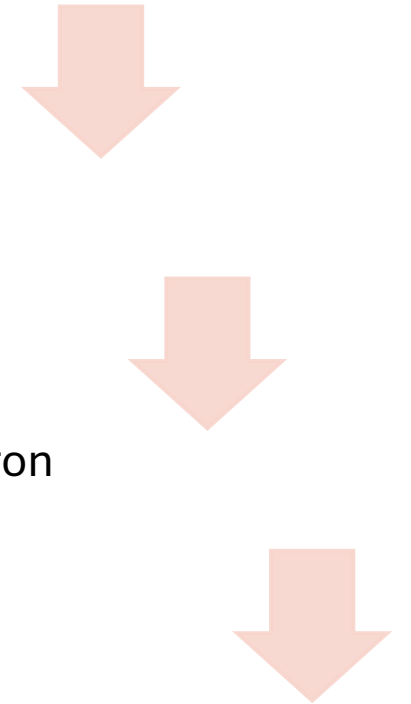
### 1.-En línea de atención a clientes

A.-Puedes llamar al 800-220-9000 donde un ejecutivo con gusto te atenderá.

B.--Reúne los requisitos para generar tu aclaración de acuerdo con tu problemática, y sigue las instrucciones del asesor.

C.-Anota el número de folio que te otorgaron para tu seguimiento

D-Revisa con detalle los documentos que requieres para tu Aclaracion.



# Para Aclaraciones de captación/Ahorro

Consulta la documentación requerida para generarla en la línea de atención a Clientes:

AHORRO					
Compra	Retiro	SPEI	Pago de Servicios	Depósito	Comisiones
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN
<p>-Escrito libre únicamente que contengan los datos mandatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fecha de elaboración de la Carta</li> <li>•Nombre del Comercio</li> <li>•Fecha de la Transacción</li> <li>•Importe</li> <li>•No. De Tarjeta</li> <li>•Nombre completo del cliente</li> <li>•Firma</li> </ul> <p>Copia de identificación vigente con fotografía.</p> <p>NOTA: Solo Para la problemática "Saldo retenido por compra" No aplica Escrito libre.</p>	<p>Escrito libre únicamente "RETIRO_EN CAJERO AUTOMATICO" que contengan los datos mandatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fecha de elaboración de la Carta</li> <li>•Nombre del Comercio</li> <li>•Fecha de la Transacción</li> <li>•Importe</li> <li>•No. De Tarjeta</li> <li>•Nombre completo del cliente</li> <li>•Firma</li> </ul> <p>Copia de identificación.</p>	<p>*Comprobante que contenga la CLABE DE RASTREO</p>	<p>*Cargos no reconocidos por domiciliación / cargos recurrentes:</p> <p>FCR-CSA-04 Objetar Cargos Por Domiciliación/Cargo recurrente</p> <p>Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>	<p>*Copia legible de comprobante de deposito.</p>	<p>*No se requiere documentación</p>

# Para Aclaraciones de Crédito

Consulta la documentación requerida para generarla en la línea de atención a Clientes:

CRÉDITO				
Dispersión	Recaudación	Comisión Improcedente	Pago Anticipado	Venta forzada de un seguro
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>•Fecha de elaboración de la Carta</li><li>•Nombre completo del cliente</li><li>•Eirma como se identifica en su INE.</li><li>•Fecha de la Transacción</li><li>•Canal</li><li>•Importe de la ODP</li><li>•Referencia de ODP</li><li>*Copia legible de la identificación oficial del cliente.</li></ul>	Copia legible de comprobante de pago.	Copia legible de comprobante de pago.	Copia legible de comprobante de pago.	Escrito Libre donde se especifique que no contrato el seguro:: <ul style="list-style-type: none"><li>•Fecha de elaboración de la Carta</li><li>•Nombre completo del cliente</li><li>•Eirma como se identifica en su INE.</li><li>*Copia legible de la identificación oficial del cliente.</li></ul>

# Procedimiento de aclaraciones

## ¿Cómo generar una aclaración ?

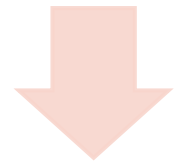
### 2.-En Oficina de Servicio y/o Sucursal:

A-Si requieres atención personalizada, puedes acudir a la Oficina de Servicio y/o Sucursal más cercana , donde con gusto te atenderán. Asimismo, a través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas

B.--Reúne los requisitos para generar tu aclaración de acuerdo con tu problemática, y sigue las instrucciones del asesor.

C-.Anota el número de folio que te otorgaron para tu seguimiento

D-Revisa con detalle los documentos que requieres para tu Aclaracion.



# Para Aclaraciones de captación/Ahorro

**\*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.**

AHORRO					
Compra	Retiro	SPEI	Pago de Servicios	Depósito	Comisiones
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>
<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p><b>*Compra duplicada:</b> FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>*Compra No reconocida:</b> FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>*Compra Monto Incorrecto:</b> FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>Copia de Comprobante de Compra cotejado:</b> * Devolución no realizada por comercio FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>* Saldo retenido por compra:</b> FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p>•FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro</p> <p>•Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p><b>* Envío no reconocido:</b> •FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>*No recibido en cuenta Compartamos</b> FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p><b>Comprobante de la Transferencia con clave de rastreo.</b></p> <p><b>* No recibido en cuenta de otro Banco</b> •FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p><b>*Cargos no reconocidos por domiciliación / cargos recurrentes:</b> FCR-CSA-04 Objetar Cargos Por Domiciliación/Cargo recurrente Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p>•FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro</p> <p>•Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p> <p>•Comprobante de depósito cotejado</p>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <p>•FACR-08 Solicitud de Aclaración de Ahorro</p> <p>•Copia de Identificación vigente con fotografía cotejada.</p>

# Para Aclaraciones de Crédito

**\*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.**

<b>CRÉDITO</b>				
<b>Dispersión</b>	<b>Recaudación</b>	<b>Comisión Improcedente</b>	<b>Pago Anticipado</b>	<b>Venta forzada de un seguro</b>
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>
<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Formato FACR-6 Solicitud de Aclaración de Dispersión.</li> <li>•Copia legible de la identificación oficial del cliente..</li> </ul>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación.</li> <li>•Copia legible de la identificación oficial del cliente.</li> <li>•Copia legible del comprobante de pago</li> </ul>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación.</li> <li>•Copia legible de la identificación oficial del cliente.</li> <li>•Copia legible del comprobante de pago</li> </ul>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación.</li> <li>•Copia legible de la identificación oficial del cliente.</li> <li>•Copia legible del comprobante de pago</li> </ul>	<p>*A través de su promotor/asesor responsable/Fuerza de Ventas o Personalmente en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•FACR-12 Solicitud de Aclaración por Contratación de Seguro</li> <li>•Copia de Identificación Oficial del cliente, debidamente cotejada.</li> </ul>