

Procedimiento de aclaraciones

¿Cómo generar una aclaración ?

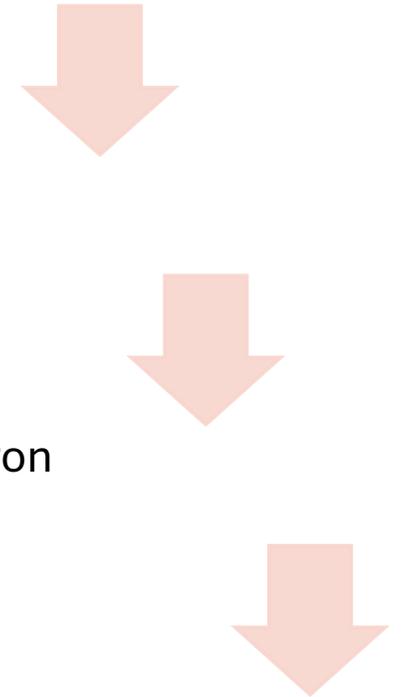
1.-En línea de atención a clientes

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"> •Fecha de elaboración de la Carta •Nombre del Comercio •Fecha de la Transacción •Importe •No. De Tarjeta •Nombre completo del cliente •Firma <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"> •Fecha de elaboración de la Carta •Nombre del Comercio •Fecha de la Transacción •Importe •No. De Tarjeta •Nombre completo del cliente •Firma <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">•Fecha de elaboración de la Carta•Nombre completo del cliente•Eirma como se identifica en su INE.•Fecha de la Transacción•Canal•Importe de la ODP•Referencia de ODP*Copia legible de la identificación oficial del cliente.	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">•Fecha de elaboración de la Carta•Nombre completo del cliente•Eirma como se identifica en su INE.*Copia legible de la identificación oficial del cliente.

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

CRÉDITO				
Dispersión	Recaudación	Comisión Improcedente	Pago Anticipado	Venta forzada de un seguro
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN
<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"> •Formato FACR-6 Solicitud de Aclaración de Dispersión. •Copia legible de la identificación oficial del cliente.. 	<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"> •Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación. •Copia legible de la identificación oficial del cliente. •Copia legible del comprobante de pago 	<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"> •Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación. •Copia legible de la identificación oficial del cliente. •Copia legible del comprobante de pago 	<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"> •Formato FACR-7 Solicitud de Aclaración de Recaudación. •Copia legible de la identificación oficial del cliente. •Copia legible del comprobante de pago 	<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"> •FACR-12 Solicitud de Aclaración por Contratación de Seguro •Copia de Identificación Oficial del cliente, debidamente cotejada.