

PROCESO DE RECLAMACIONES

Oct, 2024



Para CIBanco tu seguridad es nuestra prioridad.

Por lo anterior, te informamos el proceso para iniciar una RECLAMACIÓN

Si detectas un cargo de una compra que no realizaste, o alguna inconsistencia en tu cuenta por operaciones SPEI, así puedes iniciar una reclamación:



Llama inmediatamente para levantar tu reporte, te otorgaremos un folio de seguimiento.

Ten a la mano tu **número de cliente** o los **16 dígitos de tu tarjeta**, así como la **fecha y monto del cargo a reportar**.

Acude a tu sucursal más cercana, o **comúnicate** desde la Ciudad de México o desde cualquier parte de la República Mexicana a los teléfonos:

- ✓ 55 1103-1220
- ✓ 800-2524-226

Nuestros ejecutivos telefónicos de CIDirecto te atenderán las 24 horas del día, los 365 días del año.

Seguimiento de tu aclaración.

Te informaremos el avance de tu aclaración, así como la resolución de esta, mediante el correo electrónico y/o celular que registraste con nosotros.

El mismo procedimiento de atención, aplica a los usuarios que formen parte de un grupo en situación de vulnerabilidad.

Preguntas frecuentes.



¿Cuáles son los 3 pasos del proceso?

1) Debes levantar el reporte vía telefónica; 2) Te otorgaremos el folio de tu caso y 3) Posteriormente, podrás entregar la documentación requerida directamente en sucursal o al correo aclaraciones@cibanco.com

¿Dónde puedo obtener el formato de reclamación?

Te lo otorgará un ejecutivo en sucursal o bien, nuestra área de aclaraciones te lo hará llegar vía correo electrónico.

¿Cómo darán respuesta a mi reclamación?

Se enviará la resolución de tu caso al correo electrónico registrado. En caso de no contar con la respuesta, puedes enviar un mail a aclaraciones@cibanco.com indicando el folio de tu caso.

¿Qué puedo hacer en caso de no estar de acuerdo con la respuesta que me otorgó CIBanco?

Para solicitar la revisión del caso, puedes contactar a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) enviando un mail a atencionclientes@cibanco.com

¿Cuál es el plazo para presentar una aclaración o queja?

Tienes hasta 90 días naturales a partir de la fecha de corte o de la realización de la operación, para iniciar una reclamación.

¿Cuál es el tiempo de respuesta o devolución en caso de aplicar?

Una vez recibida la solicitud, CIBanco tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar el dictamen correspondiente. Tratándose de transacciones realizadas en el extranjero, el plazo es de hasta ciento ochenta días naturales.

¡Nosotros te ayudamos!



Ponemos a tu disposición nuestra **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**.

UNE CIBANCO:

- **Correo electrónico:** atencionaclientes@cibanco.com
- **Oficina:** Calz. Gral. Mariano Escobedo No. 595 PB, Col. Polanco, V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11560, Ciudad de México.
- **Teléfono:** 551103-1220 ó 800-2524-226, opción 4.



_____ a _____ de _____ del 20____
Folio _____

Yo, _____, por mi derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el registrado en CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple, así como el correo electrónico; bajo protesta de decir verdad expongo lo siguiente:

I. MIS DATOS SON LOS SIGUIENTES:

No. Cliente _____ Número de Tarjeta _____ No. Cuenta _____
Teléfono _____ Correo electrónico _____ Sucursal _____ Ejecutivo _____

II. TIPO DE RECLAMACIÓN

A. De la Tarjeta mencionada, se reportan en el estado de cuenta las siguientes operaciones, que son motivo de mi inconformidad y origen para realizar mi aclaración:

Núm.	Fecha	Nombre del Negocio o Clave de Cajero Automático	Monto
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			

B. De las operaciones detalladas anteriormente, manifiesto lo siguiente:

- Solo realice una compra en ese negocio / establecimiento, la tarjeta obra en mi poder y desconozco los cargos descritos en la sección II.A, de esta aclaración.
- Se hizo el cargo a mi cuenta _____ veces por la misma transacción.
- La nota de crédito (Devolución de mercancía) de la transacción arriba señalada, no ha sido acreditada en mi cuenta.
- El importe del Voucher fue alterado.
- La transacción antes mencionada nunca fue realizada por mí, tengo la tarjeta en mi poder.
- No cuento con la tarjeta en mi poder, el número de reporte por robo o extravío es _____, lugar y fecha _____
- Transacción por Comercio Electrónico.
- Depósito o Pago no Aplicado.
- Mi depósito o Pago es por la cantidad de \$ _____ y en el estado de cuenta se refleja por la cantidad de \$ _____.
- El Cajero automático no dispense efectivo.
- El Cajero automático dispense parcialmente el efectivo.

Narración de los hechos:

C. En virtud de lo anterior, solicito a CIBanco S.A., Institución de Banca Múltiple, la aclaración de las operaciones cargadas y descritas en el inciso A de esta solicitud.

¿Usted se considera persona en situación de vulnerabilidad? No Si

¿Cuál?

Persona adulta mayor (60 años o más)

Persona con capacidades diferentes

Pertenece a alguna etnia, pueblo o comunidad indígena

Otro (describir cual): _____

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE



_____ a _____ de _____ del 20____
Folio _____

Yo, _____, por mi derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el registrado en CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple, así como el correo electrónico; bajo protesta de decir verdad expongo lo siguiente:

I. MIS DATOS SON LOS SIGUIENTES:

No. Cliente _____	Número de Tarjeta _____	No. Cuenta _____
Teléfono _____	Correo electrónico _____	Sucursal _____
		Ejecutivo _____

II. TIPO DE RECLAMACIÓN

A. Cuentas de cheques

- Depósito no Acreditado por la cantidad de \$ _____
- Depósito acreditado por otro importe, mi depósito es por la cantidad de \$ _____ y en el estado de cuenta se refleja la cantidad de \$ _____.
- Fondos no acreditados en la cuenta del beneficiario.
- Transferencia enviada a otro beneficiario por error en la captura.
- Cheque mal negociado (alterado / con firma, importe o beneficiario distinto)
- Cargos duplicados.
- Cargos o abonos no reconocidos.
- Inversión de dinero sin autorización.
- Se aplicó una tasa incorrecta a mi inversión.
- No se abonaron los intereses de mi inversión a mi cuenta.
- Pago no aplicado al crédito otorgado.
- Generación incorrecta de intereses al crédito otorgado.
- Depósito o pago no aplicado
- Otros (Especifique) _____

B. Pago de Servicios

El pago fue realizado as un número de referencia distinto.
Otros (Especifique) _____

C. Narración de los hechos (incluir fecha, motivo e importe)

¿Usted se considera persona en situación de vulnerabilidad? No Si

¿Cuál?

Persona adulta mayor (60 años o más)

Persona con capacidades diferentes

Pertenciente a alguna etnia, pueblo o comunidad indígena

Otro (describir cual): _____

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE
