PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y CONSULTA DE ÓRDENES DE TRANSFERENCIA SPEI.

Estimado Usuario:

Ponemos a su disposición la información sobre las acciones que puede realizar en caso de identificar alguna transferencia, cargo u operación que no reconozca.

La atención y el seguimiento de su solicitud se determinarán en función de la naturaleza de la misma, por lo que podrá clasificarse como Consulta, Aclaración o Reclamación, de conformidad con lo siguiente:

Clasificación	Parámetros de Identificación	Plazo del Usuario para presentar
Consulta	Existencia de dudas relacionadas con alguna transferencia.	Indefinido
Aclaración	Solicitud con el objeto de obtener una explicación respecto de alguna transferencia.	90 días naturales desde la fecha de corte o desde que se efectúo la operación.
Reclamación	Oposición o desacuerdo respecto alguna transferencia, ya sea que no la reconoce, no se encuentra reflejada, y en general cualquier otra situación que represente un daño o perjuicio al patrimonio del Usuario.	Indefinido

Canales de recepción

Independientemente del rubro que corresponda, las consultas, aclaraciones y reclamaciones se recibirán a través del Contact Center, Sucursal y UNE., de conformidad con lo siguiente:

Canal	¿Qué atiende?	Medio de contacto	Contacto	Consideraciones
Contact center	Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones	Solicitud telefónica	800 062 6261	Dependiendo de la situación, las consultas podrán ser resueltas en la misma solicitud o escalar a aclaración y/o reclamación.
Sucursal	Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones	Solicitud presencial	Cualquier sucursal de Progressa.	La sucursal atiende propiamente las consultas, sin embargo, es

Canal	¿Qué atiende?	Medio de contacto	Contacto	Consideraciones
				uno de los canales de atención de la UNE.
UNE	Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones.	Solicitud presencial, telefónica y por medios electrónicos.	Domicilio: J Merced Cabrera 1200, La Comarca, 28989, Villa de Álvarez, Col. Teléfonos: 3123107829 / 800 062 6261 Correo: une@progressa.com.mx	Brinda un servicio integral a los clientes. Escalan todo tipo de situaciones.

Datos mínimos de la solicitud

- Nombre del cliente, número de cliente o cuenta, y medio de contacto para la respuesta.
- Tipo de solicitud: consulta, aclaración o reclamación.
- Datos de la orden: fecha y hora, monto, clave de rastreo, CLABE y banco de la contraparte, concepto.
- Descripción de lo ocurrido y, si aplica, evidencia (captura, comprobante de operación, etc).

Validación de identidad

- Contact center: Preguntas de seguridad y validación con datos que solo el cliente conoce; nunca se piden NIP, contraseñas ni códigos de un solo uso.
- Sucursal: Identificación oficial vigente.
- UNE: Identificación oficial vigente

Procedimiento de atención a las Consultas

1. **Presentación de solicitud:** El cliente presenta su solicitud la cual deberá contener los datos mínimos señalados en el apartado respectivo.

2. **Recepción:** La persona responsable del canal valida la identidad del cliente y registra el folio como **Consulta**.
3. **Investigación:** La persona responsable del canal indaga en el sistema, conforme a la solicitud del cliente, por fecha, monto, CLABE o clave de rastreo.
4. **Remisión de información al cliente:** Informa el estado de la transferencia: liquidada, en proceso, devuelta o no localizada.
    - Si la orden fue enviada y liquidada, entrega la clave de rastreo y orienta al cliente para obtener el CEP en el portal de Banxico, o se lo envía por el medio que el cliente elija.
    - Si la orden fue recibida y no se refleja, revisa el aviso de liquidación en Operación SPEI y confirma con el cliente los datos que dio su ordenante (CLABE, monto, fecha).
    - Si la orden fue devuelta, informa la causa y la fecha en que los fondos regresaron a la cuenta.
    - Si la orden no aparece o el estado no coincide con lo que el cliente reporta, el folio se reclasifica como **Aclaración**.

Procedimiento de atención a las Aclaraciones

1. **Presentación de solicitud:** El cliente presenta su solicitud la cual deberá contener los datos mínimos señalados en el apartado respectivo.
2. **Recepción.** La persona responsable del canal valida la identidad del cliente, registra el folio como Aclaración, confirma que se presentó dentro de los 90 días naturales posteriores a la fecha de la operación o del corte, y entrega el folio al cliente.
3. **Medidas provisionales.** Si la aclaración corresponde a un cargo que genera pagos, intereses o reporte a sociedades de información crediticia, se suspenden mientras dure el proceso, conforme al art. 23 de la LTOSF.
4. **Investigación.** De manera interna, la entidad financiera investiga y recopila evidencia indispensable para poder emitir una resolución. Si requiere la intervención del cliente lo solicitará a través del medio de contacto por el que se está brindando el seguimiento.
5. **Dictamen.** La UNE analiza la evidencia y resuelve: procedente, parcialmente procedente o improcedente.
6. **Respuesta y cierre.** La UNE envía el dictamen por escrito, con la explicación y copia de los documentos que lo sustentan, al medio de contacto del cliente, sin exceder 45 días naturales (180 días naturales en el caso de operaciones realizadas en el extranjero) desde la recepción de la solicitud.

   El expediente completo queda a disposición del cliente dentro de los 45 días siguientes a su solicitud.

Procedimiento de atención a Reclamaciones

1. **Presentación de solicitud:** El cliente presenta su solicitud la cual deberá contener los datos mínimos señalados en el apartado respectivo.
2. **Recepción.** La persona responsable del canal valida la identidad del cliente, registra el folio como reclamación, y entrega el folio al cliente.
3. **Medidas provisionales:**
    - Se bloquea la Banca Digital, los dispositivos vinculados y, si hay riesgo, la cuenta, y se cambian credenciales por un canal seguro.
    - Se solicitar la retención de los fondos.
4. **Investigación.** De manera interna, la entidad financiera investiga y recopila evidencia indispensable para poder emitir una resolución.
5. **Resolución.** Con la evidencia, la UNE emite una determinación por escrito con la explicación y documentos que sustenten referida resolución.
6. **Respuesta y cierre.** La UNE envía al cliente la resolución, dentro del plazo de 30 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud .

En caso de no estar conforme con la resolución emitida respecto de su solicitud, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través de su Centro de Atención Telefónica (800 999 80 80 / 53 40 09 99), su página de internet www.condusef.gob.mx, o en el correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx