
UNE Aclaraciones por transferencias SPEI

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS BANJERCITO



UNE / Aclaraciones por transferencias SPEI

Autor
Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada SNC

Fecha de publicación
23 de diciembre de 2020

ART. 3 DE LA 100/a RESOLUCIÓN QUE MODIFICA A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.



ART. 3 DE LA 100/a RESOLUCIÓN QUE MODIFICA A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

Banjercito S.N.C. en cumplimiento a las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito"

asume riesgos y montos de las reclamaciones que realicen nuestros clientes cuando desconozcan la celebración presencial de contratos para realizar operaciones Activas, Pasivas, Servicios o solicitud de medios de pago en el caso de que estas sean llevadas a cabo por terceras personas que pretendan ser el cliente reclamante.

Lo anterior siempre y cuando los datos y copias de los documentos de identificación que deben ser integrados al expediente conforme a la normatividad aplicable no consten en el mismo, o bien, dichos datos o documentos presenten inconsistencias en relación con aquellos presentados por el reclamante de los que se desprenda que se trata de personas distintas.

Para levantar la reclamación, el cliente deberá presentar su identificación oficial y la Clave Única de Registro de Población.

En caso de ser procedente la reclamación del cliente, Banjercito S.N.C. abonará los montos reclamados a más tardar 20 días después de presentada la reclamación y llevará a cabo las correspondientes aclaraciones ante las sociedades de información crediticia, además si el reclamante lo solicita se cancelará la cuenta o el crédito.



VERSION PARA IMPRIMIR

Atención directa	Módulo de Atención a Clientes de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE), ubicado en Av. Industria Militar No. 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11200.
Atención directa	En todas las Sucursales Banjercito.

Atención telefónica	Área Metropolitana 55 5626 6222, 55 5626 0568 y 55 5626 0538. BANJETEL: 5553282354
Atención vía correo electrónico:	une@banjercito.com.mx
CONTACTO	Lic. Manuel I. González Vázquez Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) mgonzalezv@banjercito.com.mx

Procedimiento para que el cliente ingrese una aclaración por transferencia SPEI.

Instrucciones:

1.- El cliente podrá llamar a la línea de **BANJETEL** a los siguientes teléfonos:

- 800-712-37-72
- 55-53-28-23-54

2.- El cliente podrá asistir a la Sucursal Banjercito de su preferencia.

3.- El cliente podrá asistir a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (**UNE**).

4.- En todos los casos y con el fin de ingresar la solicitud de aclaración, el cliente deberá brindar los datos de la transferencia **SPEI**.

- Fecha de la operación.
- Importe de la operación.
- Número de clabe interbancaria o número de tarjeta del banco destino.
- Nombre del Banco destino.
- Clave de rastreo.

*Si la aclaración es ingresada por **BANJETEL** se proporcionará al cliente el folio de la aclaración.*

*En caso de ingresar la aclaración por **SUCURSAL** o la **UNE**, se entregará al cliente copia de su aclaración.*

Avisos de Privacidad de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE).

- Aviso de Privacidad Integral.
- Aviso de Privacidad Simplificado.

Como resolver las dudas que se originan en las diversas operaciones bancarias realizadas en nuestra Institución.

- Préstamos Quirografarios, Créditos ABCD e Hipotecarios

ACLARACIONES DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS DIVERSOS		
PRODUCTO	REQUISITOS	CANAL DE INGRESO DE LA ACLARACIÓN
PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS, CRÉDITO ABCD e HIPOTECARIOS.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Formato de Solicitud de aclaración. ♦ Identificación oficial vigente. ♦ Copia en su caso del pago a aclarar (pago por ventanilla, copia del pagaré, etc.). ♦ Número y tipo de crédito a aclarar. ♦ Especificar fecha del descuento o pago a aclarar. ♦ Importe reclamado o aclarar. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sucursal BANJERCITO de su preferencia ♦ Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Señalar de manera clara y concisa el motivo de la solicitud. ♦ Número y tipo de crédito a aclarar. ♦ Especificar fecha del descuento o pago a aclarar. ♦ Importe reclamado o aclarar. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ BANJETEL (800-712-37-72 o 55-53-28-23-54)

- Tarjeta

ACLARACIONES TARJETA DE DÉBITO Y CRÉDITO			
DISPOSICIONES DE EFECTIVO EN CAJERO Y/O RETIROS MÓVILES			
MOTIVO DE ACLARACIÓN	PUNTOS A CONSIDERAR	REQUISITOS	CANAL DE INGRESO DE ACLARACIÓN
Disposiciones de efectivo y/o retiros en cajero, no entregadas.	Corresponde a retiros en efectivo en cajeros automáticos Banjercito o RED y éste NO ENTREGA LA CANTIDAD TOTAL SOLICITADA .	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Información de la transacción: importe reclamado, fecha y el banco dueño del cajero. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sucursal BANJERCITO de su preferencia. ♦ Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).
Disposiciones de efectivo y/o retiros en cajero, entrega parcial	Corresponde a retiros en efectivo en cajeros automáticos Banjercito o RED y éste NO ENTREGA LA CANTIDAD COMPLETA (PARCIAL) .	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Formato de solicitud de aclaración. 	
Disposiciones de efectivo y/o retiros en cajero, no reconocidas.	Los retiros en cajero Banjercito o RED reflejados en el estado de cuenta que no reconoce; es decir NO ESTUVO PRESENTE en el cajero.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Copia de identificación oficial vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ BANJETEL (55)5553 282354 y 800712 3772
Compra tiempo aire en cajero	Operación realizada a través de cajero automático, misma que no se aplicó al número que digitó.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Información de la transacción: importe reclamado, fecha y cajero. 	

COMPRAS

COMPRAS EN COMERCIO		El tarjetahabiente se encuentra presente en el comercio y/o establecimiento al momento de realizar la operación.	
Compra en comercio (TPV), NO PROCESADA.	<p>Es el rechazo de pago en comercio a través de la terminal punto de venta (TPV) y no realiza otro intento de pago, así como tampoco adquiere el producto o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobante de rechazo emitido por la terminal punto de venta, si cuenta con él. ◆ Sino cuenta con el documento de rechazo, indicar en su aclaración que el comercio no entregó ningún comprobante. 		
Compra en comercio (TPV), SEGUNDO CARGO.	<p>Corresponde a los intentos de pago en comercio a través de la terminal punto de venta; de los cuales el primer intento no pasó y el segundo se realiza de forma exitosa y en su estado de cuenta se reflejan ambos cargos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobantes de rechazos (TPV) si cuenta con ellos. ◆ Solicitar ambos movimientos en su aclaración. ◆ Sino cuenta con los documentos de rechazo, indicar en su solicitud que el primer intento de pago no pasó y el segundo se realizó de forma exitosa. 		
Compra en comercio (TPV), DUPLICADA.	<p>Pago en comercio a través de la terminal punto de venta de forma exitosa en el comercio, sin embargo en el estado se reflejan dos cargos por el mismo importe, autorización y referencia idénticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobante de la compra autorizada. ◆ Solicitar ambos movimientos en su aclaración. ◆ Cargos reflejados en el estado de cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Información de la transacción: importe reclamado, fecha y comercio. ◆ Formato solicitud de aclaración. ◆ Copia de identificación oficial vigente. ◆ Copia del comprobante de rechazo de la transacción y/o comprobante de otro pago por otros medios (según sea el caso). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sucursal BANJERCITO de su preferencia. ◆ Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE.)
Compra en comercio, POR OTROS MEDIOS	<p>Ocurre cuando se intenta pagar en el comercio y en el primero o segundo intento la terminal rechaza la tarjeta y se paga en efectivo u otro medio de pago (tarjeta otra institución).</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobante mediante el cual se realizó el pago y/o comprobantes de rechazo. ◆ Si se reflejan uno o dos movimientos en su cuenta deberán ingresar ambos. 		
Compra TPV, CANCELADA	<p>Cancelación de la compra realizada en el comercio de manera exitosa y se devuelve el producto y/o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobante de cancelación, documento expedido por el comercio al momento de cancelar la compra. 		
Compra TPV, DEVOLUCIÓN NO PROCESADA	<p>Importe no devuelto a la cuenta del tarjetahabiente, por la cancelación y/o devolución del producto y/o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Anexar comprobante de cancelación, documento que expide el comercio al momento de cancelar la compra. 		

COMPRAS NO RECONOCIDAS

MOTIVO DE ACLARACIÓN	PUNTOS A CONSIDERAR	REQUISITOS	REQUISITOS
Compra Internet, No Reconocida Compra TPV, No Reconocida Compra teléfono, No Reconocida	Movimientos no reconocidos en su estado de cuenta, es decir NO ESTUVO PRESENTE EN EL COMERCIO.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Información de la transacción: importe reclamado, fecha y comercio. ◆ Formato Solicitud de Aclaración. ◆ Copia de la tarjeta débito o crédito con la cual se realizaron el /los cargo(s) no reconocido(s). ◆ Copia de identificación oficial vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sucursal BANJERCITO de su preferencia. ◆ Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE.)

- Trámites por fallecimiento

ACLARACIONES POR FALLECIMIENTO.		
MOTIVO	REQUISITOS	CANAL DE INGRESO
Cancelación de cuentas y devolución de saldos por fallecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formato de Solicitud de aclaración. ◆ Identificación oficial del solicitante (original). ◆ Identificación oficial del titular de la cuenta(original o copia). ◆ Acta original de defunción 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sucursal BANJERCITO de su preferencia ◆ Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

OTROS FORMATOS

- Formato de Solicitud de Aclaración
- Formato para contratar cargos recurrentes
- Formato para cancelar cargos recurrentes
- Formato para objetar cargos derivados de cargos recurrentes

Documentos

ART_3_100_RESO_PDF_



SOLICITUD_DE_ACLARACION



Contesta nuestra encuesta de satisfacción. 

Compartir

