

# Procedimiento para dar de alta una aclaración relacionada con los medios de pago electrónicos (Tarjetas de Crédito, Débito, Cuentas de Cheques y Banca por Internet)

Para dar de alta una aclaración de cualquiera de los medios arriba mencionados, deberás tener en cuenta lo siguiente:

1. Únicamente al titular de la cuenta se le recibirá la aclaración.
2. La aclaración que carezca de la información y soporte documental necesario para su atención, será cancelada en un plazo de 1 día calendario.
3. El plazo máximo establecido para resolver al cliente una aclaración es de 45 días naturales.
4. El plazo máximo en que el cliente puede presentar una aclaración es de 90 días posteriores a la fecha de la transacción reclamada.
5. En caso de ser improcedente su solicitud, se le hará un cargo a su cuenta por \$ 200.00 (doscientos pesos 00/100 m.n.) más IVA por cargo reclamado.

Una vez leído lo anterior, te compartimos el proceso que debes de seguir para dar de alta tu aclaración:

## Para realizar el trámite desde sucursal

1. Acudir a tu sucursal bancaria más cercana.
2. Informar a un ejecutivo de tu situación y deseo de levantar una aclaración.
3. Llamar desde la sucursal al Centro de Atención a Clientes y solicitar tu folio de aclaración.
4. Solicitar al ejecutivo que te apoye a llenar el formato OPTAR01.
5. Firmar el formato OPTAR01 y adjuntar la documentación que se indica en dicho formato.
6. Solicitar al ejecutivo que suba tus documentos al folio que te asignaron y pedirle una copia del formato para seguimiento del caso.

Nota: en caso de no contar con los documentos solicitados en el punto 5, tendrás 1 día natural para llevarlos a la sucursal o de lo contrario tu caso será dado de baja y deberás iniciar un nuevo trámite.

## Para realizar el trámite desde tu domicilio

1. Llamar al Centro de Atención a Clientes, exponer tu situación y solicitar tu folio de aclaración.
1. Al ser proporcionado tu folio, se te indicará que debes enviar en un plazo no mayor a 1 día natural, una carta dirigida a Banco Famsa en donde se indiquen los siguientes datos:
  - a) Fecha y lugar de elaboración de carta.
  - b) Breve redacción de lo ocurrido o reclamado en donde se incluya:
  - c) Número de tarjeta #16 dígitos **con la que se efectuó la transacción.**
  - d) Nombre del comercio/cajero.
  - e) Importe de la transacción reclamada (para el caso de Cajeros, si es una parcialidad debe especificar el importe de transacción original y el monto de la parcialidad reclamada).
  - f) En caso de ser tarjeta de débito poner el número de cuenta.
  - g) Fecha de la transacción.
  - h) Agregar tu nombre y firma.
3. Se te solicitarán también los documentos adicionales necesarios para el trámite.
4. Posteriormente deberás enviar la carta y la documentación solicitada digitalmente al correo [contactocc@bafamsa.com](mailto:contactocc@bafamsa.com) indicando en el asunto del correo el número de Folio que se te asignó en la llamada telefónica (si el número de folio no es colocado en el asunto del correo no se podrá recibir la documentación).
5. Recibir en tu correo electrónico la confirmación de la recepción de tus documentos.

## Procedimiento para dar seguimiento a una aclaración relacionada con los medios de pago electrónicos (Tarjetas de Crédito, Débito, Cuentas de Cheques y Banca por Internet) y obtener tu dictamen final

Para consultar el seguimiento de tus aclaraciones, te solicitamos comunicarte a través de nuestro Centro de Atención a Clientes en donde con gusto te informaremos sobre el seguimiento de tu caso.

CAT 01 (81) 8299 8877 y 82 99 88 77