

Aclaraciones

En caso de que desees presentar una aclaración sobre alguno de los movimientos reflejados en tu Estado de Cuenta, podrás hacerlo a través de los siguientes medios:

Medios de contacto

- **Vía telefónica:** Comunícate a nuestra Línea de Atención 55 4000 4000 y sigue las instrucciones para ser atendido por un asesor, quien te proporcionará un número de folio.
- **Vía WhatsApp:** Envía un mensaje al 55 5963 9872 para dar de alta y dar seguimiento a tu aclaración.
- **Vía correo electrónico:** Envía un correo a aclaraciones@invex.com

Requisitos para presentar una aclaración

Ten a la mano la siguiente información:

- Fecha de la transacción no reconocida
- Monto de la transacción
- Nombre del comercio o establecimiento
- Número de Tarjeta afectada (Débito o Crédito)
- Motivo de la reclamación o aclaración (breve reseña de los hechos)

En caso de contar con documentación de soporte, envíala al correo aclaraciones@invex.com.

Los documentos de soporte pueden incluir: voucher, factura, orden de compra, nota de consumo, entre otros.

Consideraciones importantes:

• **Plazo:** Cuando no estés de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en tu Estado de Cuenta respectivo o en los medios electrónicos, puedes presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte o en su caso, de la realización de la operación o del servicio para reportar un cargo que no reconoces.

• **Dictamen:** Una vez recibida la solicitud de aclaración dentro de un plazo máximo de 45 días naturales, te entregaremos el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada.

En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo para entregarte el dictamen es de 180 días naturales.

En el evento de que, conforme al dictamen que emitamos, resulte procedente el cobro del monto respectivo, deberás hacer el pago correspondiente, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cargo de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago.

Seguimiento

• Te mantendremos informado de la actualización del progreso en la investigación de tu reclamación monetaria por lo menos cada 20 días hábiles hasta su resolución, a través de correo electrónico. O bien, puedes contactarnos vía WhatsApp al teléfono 5559639872 para darle seguimiento.

• Te informamos que en caso de que la respuesta proporcionada por INVEX Banco, no sea suficiente, podrás iniciar una reclamación ante la Unidad Especializada (UNE), ubicada en Avenida Primero de Mayo, número 120, Edificio Torre A, piso 8, Colonia San Andrés Atoto, C.P. 53500, Municipio de Naucalpan de Juárez, Ciudad Naucalpan de Juárez, Estado de México y por correo electrónico uneap@invex.com o al teléfono a nivel nacional 55 400 4046, así como en cualquiera de sus sucursales u oficinas.

En caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrás acudir a la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, chat en línea www.condusef.gob.mx o Tel 800 999 8080 y 55 53 40 09 99.

Canales de atención digital



Línea INVEX Tarjetas **55 4000 4000, 55 4742 4000**



www.invextarjetas.com.mx