

Procedimiento para la Atención de Reclamaciones Monetarias de conformidad a lo establecido en el Anexo 12-F de la Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.

Reclamación monetaria se refiere a todas las operaciones monetarias no reconocidas por el usuario y que han sido comunicadas a la Institución por cualquier medio o canal puesto a disposición del usuario.

En caso de que desees presentar una reclamación monetaria, lo podrás realizar a través de los siguientes medios:

- **Vía telefónica:** comunícate a nuestra línea de atención de clientes 5540004000 y sigue las instrucciones para ser comunicado con un asesor, quien te proporcionará un folio.
- **Vía WhatsApp:** manda mensaje al teléfono *5559639872, para alta y seguimiento de tu reclamación.
- **Vía correo electrónico:** envía un correo a aclaraciones@invex.com

¿Qué necesito para realizar la reclamación monetaria?

Ten a la mano los siguientes datos:

- Fecha de la transacción no reconocida
- Monto
- Nombre del Comercio/Establecimiento
- Número de cuenta, Tarjeta, o número de cliente
- Motivo de reclamación monetaria breve reseña de los hechos

En caso de contar con documento soporte, deberás enviarla a **aclaraciones@invex.com**

Los documentos de soporte de la transacción: pueden ser voucher, factura, orden de compra, nota de consumo, etc.

Consideraciones importantes:

- **Plazo:** Cuentas con 90 días naturales a partir de la fecha de la transacción.
- Si formas parte de un **Grupo de Situación de Vulnerabilidad** nos lo puedes manifestar de forma libre y voluntaria, con la finalidad de brindarte la atención adecuada durante el proceso de tu reclamación hasta su conclusión.
- **Dictamen:** Una vez recibida la solicitud de reclamación, 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 las transacciones no reconocidas y realizadas en el extranjero, el plazo para entregarte el dictamen es de 180 días naturales.

- 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. 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.

