

Aclaraciones

En caso de que desees presentar una aclaración de alguno de los movimientos plasmados en tu Estado de Cuenta, lo podrás realizar a través de los siguientes medios:

Vía telefónica: comunícate a nuestra Línea de Atención 55 4000 4160 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 aclaración.

Vía correo electrónico: envía un correo a aclaraciones@invex.com

¿Qué necesito para dar de alta una aclaración?

Ten a la mano los siguientes datos:

Fecha de la transacción no reconocida

Monto

Nombre del Comercio/Establecimiento

Número de Tarjeta afectada (Débito y Crédito)

Motivo de reclamación/aclaración 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: 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.

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.