

# ¿Cómo solicitar una aclaración o reclamación?



## ¿Cómo solicitar una aclaración o reclamación?

Para solicitar una aclaración o reclamación por cargo no reconocido, cargo duplicado o alguna inconformidad de tus movimientos, deberás llevar a cabo los siguientes pasos:

### Comunícate a nuestra Unidad Especializada a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [unidad@actinver.com.mx](mailto:unidad@actinver.com.mx)
- Teléfono: (55) 1103 6699 Ext. 3119 Horario: lunes a viernes de 08:30 a 18:00 h
- En cualquiera de nuestros Centros Financieros a nivel nacional o comunícate con tu asesor financiero.
- App Actinver, dirígete a la consulta de movimientos del contrato que desees solicitar la aclaración o reclamación, selecciona el movimiento y sigue los pasos para registrarla.

### Consideraciones:

- Ante cualquier duda o consulta ponemos a tu disposición la línea UNE de Atención a Usuarios que tiene por objeto atender las consultas y reclamaciones en un plazo que no exceda de 30 días hábiles a partir de la fecha de recepción, con fundamento en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Cuando detectes movimientos o cargos que no reconoces, te recomendamos realizar un bloqueo parcial o total de tu cuenta para su protección a través de la UNE o del Centro de Atención Telefónica (CAT):
  - Teléfono:** (55) 1103 6699
  - Horario:** Lunes a viernes de 8:00 a 24:00 h, sábado, domingo y días festivos de 08:00 a 20:00 h
  - O realiza el bloqueo en cualquiera de nuestros Centros Financieros a nivel nacional o comunícate con tu asesor financiero.
- Si desees un bloqueo temporal de tu tarjeta lo podrás realizar al ingresar a la App Actinver:
  - Menú > Administrar mis tarjetas.**
- Por cada Aclaración de Banco improcedente de cargos no reconocidos se cobrarán \$ 100.00 MXN más I.V.A. por evento.
- Podrás ingresar aclaraciones o reclamaciones únicamente sobre movimientos acreditados y hasta:
  - 90 días naturales para contratos de Banco**
  - 60 días naturales para contratos de Casa de Bolsa**
  - Una vez transcurrido el plazo se tendrán por aceptados y consentidos los movimientos, saldos y posiciones de valores.**
- Para aclaraciones de cargos no reconocidos, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, una vez recibida la solicitud de aclaración la institución tendrá un plazo máximo de 45 días naturales en operaciones realizadas a nivel nacional y hasta 180 días naturales en operaciones realizadas en el extranjero para dar respuesta.