

FORMATO PARA CARGOS NO RECONOCIDOS EN TARJETAS

México D.F. a ____ de _____ 202__

Nombre del Titular de la Tarjeta Afectada
Número de Tarjeta Crédito/Débito Afectada
Número de Cuenta de Cheques

Tengo la tarjeta en mi poder

SI

No

Datos para Contacto y Notificaciones

- Teléfono Casa _____
 Teléfono Móvil _____
 Correo Electrónico: _____

** Es importante proporcione los datos de contacto, para poder comunicarnos con usted en caso de requerir mayor información, notificaciones y/o resolución de su aclaración.*

1.- A continuación detallo los cargos que aparecen en mi Estado de Cuenta de Banca Mifel que no reconozco.

CARGOS	FECHA DEL CARGO	NOMBRE DEL COMERCIO/CAJERO AUTOMÁTICO	IMPORTE
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
6.-			
7.-			
8.-			

En caso de requerir mayor espacio, favor de relacionar los cargos faltantes en una hoja adicional con nombre y firma.

2.- Tipo de aclaración, marque la casilla según sea el caso de su reclamación.

- La transacción antes mencionada nunca fué realizada ni autorizada por mí, tengo la tarjeta en mi poder.
 Sólo realicé una compra en ése comercio y desconozco la transacción en mención, el cargo que si reconozco es por \$ _____
 Cargo duplicado en mi tarjeta.
 Devolución no acreditada a mi tarjeta (validar punto 4).
 Realicé el pago con otra tarjeta y/o efectivo (validar punto 4).
 Mi tarjeta fue robada y/o extraviada, indico folio de repor _____
 No reconozco la disposición del cajero automático
 Disposición en cajero automático no dispensó el total ó parcial solicitado, indico importe no dispensado:
 Otro, indicar en comentarios breve explicación de los hechos.

3.- Comentarios Adicionales

4.- Adjuntar la siguiente documentación para el trámite de su aclaración.

- Comprobante de Devolución
 Comprobante de Pago por otros medios
 Copia de voucher de la operación (en caso de aplicar).
 Otro comprobante, en su caso, _____

5.- Información Importante

En Banca Mifel reconocemos y cuidamos la relación que usted tiene con nosotros, por lo que estamos comprometidos para brindarle la mejor atención, por ello le mencionamos los siguientes puntos.

- 1) Le informamos que usted cuenta con 90 días naturales contados a partir de su fecha del cargo para presentar su aclaración, en caso de que exceda este tiempo su reclamación será improcedente, así mismo de no asentar la información correctamente afectará la resolución de la misma.
- 2) Le recordamos que deberá solicitar a su Ejecutivo de Sucursal el acuse de recibo de su solicitud o en caso de que el requerimiento sea a través de correo electrónico actual, recibirá un e-mail de soluciones.contacto@mifel.com.mx con el número de folio de confirmación a su aclaración.
- 3) Me doy por enterado que me será entregada la respuesta de acuerdo a la regulación aplicable por correo electrónico o la sucursal que asigne en la presente solicitud, y que en caso de requerir información adicional con relación a la solicitud, tendré que formalizar mi requerimiento a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE).
- 4) El plazo máximo para dar respuesta a su reclamación es de 45 días naturales para cargos nacionales y 180 días naturales para cargos internacionales.
- 5) Se realizará un abono condicionado en un lapso de 2 días hábiles en tanto se concluye el trámite de aclaración. *

En virtud de lo anterior solicito a Banca Mifel me reembolse las cantidades descritas anteriormente dentro de los términos y plazos que marca la ley, de igual forma acepto y declaro que es de mi conocimiento el cobro de \$250.00 + iva por aclaración improcedente, así como el cargo del importe(s) reclamado(s) y las comisiones que éste genere.

ATENTAMENTE

La respuesta la requiero al e-mail indicado

La respuesta la requiero en la siguiente sucursal

Nombre y Firma del cliente

* Sólo aplica para las aclaraciones de Tarjeta de Crédito.

Para uso exclusivo del Banco.

Acuse de recibo con fecha de entrega a la Institución.

Sucursal

Contacto Mifel
Tel. 555293-9000 y del interior de la república 800-22-64335
24hrs. los 365 días del año, correo electrónico
soluciones.contacto@mifel.com.mx

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Presidente Masaryk 214 Piso 2, Delegación Miguel Hidalgo, Col. Polanco Chapultepec, 11560 CDMX, Tel. 555282 7800 Del interior sin costo 800-22-64335
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs.
Correo electrónico une@mifel.com.mx