

**COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.**

Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
Titulo:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
Código:	<b>PECROP07</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

Cambio de Formato a partir del PGCRGC02 Elaboración de información Documentada

Organización de información

Actualización de imágenes

## 1. OBJETIVO

Establecer el proceso y responsabilidades para la correcta ejecución de corresponsalías Santander México.

## 2. ALCANCE

Dirigido a todos los operadores que realice transacciones de Santander México.

Elaboró:	Vo. Bo.	Revisó:	Aprobó:
Janely Martínez Ponce Gestión de Calidad	Araceli Loaiza Acevedo Capacitador	Vivero Hernández E. Orlando Gerente de Operaciones	Montes Barrera Elliotth Abdel Gerente General

### 3. REFERENCIAS

Circular única de Bancos, Capítulo XI, Anexo 58

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

#### 4.1 Actividad Crediticia:

Significa la colocación de los recursos tanto propios como captados de terceros, mediante operaciones de préstamo, descuento, asunción de riesgos crediticios, aval y otro tipo de garantías o créditos en su más amplio sentido, así como cualquier operación bancaria que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor de las Instituciones, respecto del cual exista un riesgo de incumplimiento.

## 4.2 Auditoria (sic) Interna

Función que realizarán las Instituciones a través de un área independiente de la Dirección General, para revisar periódica y sistemáticamente, acorde con el programa anual de trabajo, el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

### 4.3 Autenticación:

Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de:

- a) Un Usuario y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica.  
b) Una Institución y su facultad para recibir instrucciones a través del servicio de Banca Electrónica.

#### 4.4 Banca Electrónica:


Al conjunto de servicios y operaciones bancarias que las Instituciones realizan con sus Usuarios a través de Medios Electrónicos.

#### 4.5 Bloqueo de equipo:

Es cuando el equipo no permite realizar ninguna función, la pantalla se ilumina y no muestra ningún carácter.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>1 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

#### 4.6 Cajero Automático:

al Dispositivo de Acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica.

#### 4.7 Calificaciones:

Evaluaciones de riesgo de crédito emitidas por las Instituciones Calificadoras.

#### 4.8 Corresponsal Bancario:

Solución diseñada para facilitar la prestación de servicios bancarios y de recaudo a través de establecimientos comerciales, con el propósito de promover servicios financieros en sectores no bancarizados.

#### 4.9 Contraseña:

Cadena de caracteres que autentica a un Usuario en un medio electrónico o en un servicio de Banca Electrónica.

#### 4.10 Cuentas Destino:

Cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones Monetarias.

#### 4.11 Dispositivo de Acceso:

Al equipo que permite a un Usuario acceder al servicio de Banca Electrónica.

#### 4.12 Efectivo:

Dinero físico en billetes o monedas

#### 4.13 Factor de Autenticación:

Mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Usuario, en dispositivos o información que solo el Usuario posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir:


- Información que el Usuario conozca y que la Institución valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica.
- Información que solamente el Usuario conozca, tales como Contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).
- Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Usuario tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso y Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen.
- Información del Usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

#### 4.14 Información Sensible del Usuario:

A la información personal del Usuario que contenga nombres, domicilios, teléfonos o direcciones de correo electrónico, en conjunto con números de tarjetas bancarias, números de cuenta, límites de crédito, saldos, Identificadores de Usuarios o información de Autenticación.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>2 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

#### 4.15 Medios Electrónicos:

A los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados.

#### 4.16 Número de Identificación Personal (NIP):

Contraseña que autentica a un Usuario en el servicio de Banca Electrónica mediante una cadena de caracteres numéricos.

#### 4.17 Operaciones:

Operaciones activas, operaciones pasivas, Operaciones Causantes de Pasivo Contingente, así como operaciones distintas a las señaladas en la presente fracción que realicen las Instituciones, siempre que tales operaciones estén contempladas en las disposiciones en materia de requerimientos de capitalización, a las que hace referencia el Título Primero Bis de estas disposiciones.

#### 4.18 SICA:

Sistema Interno para el Control de Actividades

#### 4.19 Sucursal

Súper o Tienda de conveniencia de Comercializadora Rápido, S.A. de C.V. identificada por número.

#### 4.20 Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado:

Tarjetas de débito, crédito o prepagadas bancarias que cuenten con un circuito integrado o chip, que pueda almacenar información y procesarla con el fin de verificar, mediante procedimientos criptográficos, que la tarjeta y la terminal donde se utiliza son válidas.

#### 4.21 Terminal Punto de Venta:

Dispositivos de Acceso al servicio de Banca Electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o Usuarios para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria.

#### 4.22 TDC:

Tarjetas de Crédito.

#### 4.23 TDD:

Tarjeta de Débito.

#### 4.24 Ventas atadas


Consisten en que el vendedor obliga al cliente a comprar un grupo de productos complementarios (y relacionados entre sí) como solución a lo que demanda

#### 4.25 Usuario/Cliente:

Cliente de una Institución que haya suscrito un contrato con ésta en el que se convenga la posibilidad de que, por sí mismo o a través de las personas facultadas por dicho cliente, utilice Medios Electrónicos para realizar consultas, Operaciones Monetarias y cualquier otro tipo de transacción bancaria.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>3 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

#### 4.26 Usuario

Clave que se le asigna al trabajador de nuevo ingreso y con el que le da autorización para realizar las transacciones en el Punto de Venta de la Sucursal.

### 5. RESPONSABILIDADES

#### 5.1 Gerente de Recursos Humanos

Asegurar que el capacitador realice la constates capacitaciones en cumplimiento del presente instructivo a cada uno de los operadores y validar que el colaborador de nuevo ingreso obtenga los conocimientos teórico y práctico.

#### 5.2 Capacitador

Responsable de dar a conocer este instructivo de trabajo a cada uno de los operadores que pertenezcan a la empresa y brindar en el tiempo correcto capacitación a los operadores de nuevo ingreso, garantizando generar en cada uno de los operadores los conocimientos teóricos/prácticos para el correcto manejo de corresponsalía en las sucursales de empresa Comercializadora Rápido S.A. de C.V.

#### 5.3 Gestión de calidad

Responsable de Generar las actualizaciones documentales de existir un nuevo proceso, dando a conocer dichos cambios a los encargados de área para la correcta implantación de cada uno de los cambios.

#### 5.4 Líder de Tienda

Es la persona que se asigna como responsable de una sucursal de Comercializadora Rápido S.A. de C.V. Esta persona es la responsable de todo lo que pasa dentro de la sucursal a su cargo.

#### 5.5 Sub encargado de Tienda

Persona que se asigna como responsable temporal de una sucursal de Comercializadora Rápido S.A. de C.V. cuando no se encuentra dentro de la sucursal el Líder.

#### 5.6 Operador

Es la persona, colaborador de la empresa Comercializadora Rápido S.A. de C.V., responsable de realizar las transacciones y funciones en la Sucursal.

### 6. DESARROLLO

#### 6.1 Generalidades


Cada operador de Corresponsalías deberá cumplir con lo siguiente:

##### 6.1.1 Reglamento para la atención a clientes

- Realizar las operaciones bancarias a nombre del Banco Santander de México, sin negación de servicio a ningún cliente.
- Ofrecer la ejecución de operaciones bancarias a los clientes con independencia de que adquieran un producto (no se permiten ventas atadas).
- Entregar cada uno de los comprobantes generados de las operaciones bancarias a los clientes en nombre del banco Santander México.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>4 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

- Aclarar las dudas que tengan cada uno de los clientes o direccionarlo con los números de atención del Banco.
- El cliente debe ingresar su NIP sin que intervenga el operador.
- No observar cuando el cliente digite su NIP
- Todos los comprobantes deben ser entregados directamente al cliente que está realizando la autorización
- No se permite generar duplicados de comprobantes y/o guardar los comprobantes de no haberlos tomado el cliente.

### 6.1.2 Servicio

Al ingreso del cliente a la sucursal este podrá elegir realizar las siguientes acciones con su tarjeta bancaria Santander México:

- Pago de efectivo a tarjeta de crédito Santander
- Depósito Efectivo a tarjeta de débito Santander.

Se debe mencionar al cliente el cobro de la comisión de \$10.00 en un horario de 6:00 a.m. a 22:00 p.m.

**Nota 1:** Los depósitos son a partir de \$0.50 a \$5,000.00 diarios.

**Nota 2:** Depósitos ilimitados en las tarjetas de crédito y débito.

### 6.2 Inicio de operación

Los operadores para ingresar al punto de venta deberán de colocar el usuario y contraseña, la cual es única e intransferible, el operador debe cambiar la contraseña cada 30 días por indicación sistemática de TPV 724.

**Ejemplo:** Ingreso a punto de venta

INICIO DE SESIÓN




<input type="text"/>	
CONTRASEÑA	
<b>ENTRAR</b>	
SALIR	

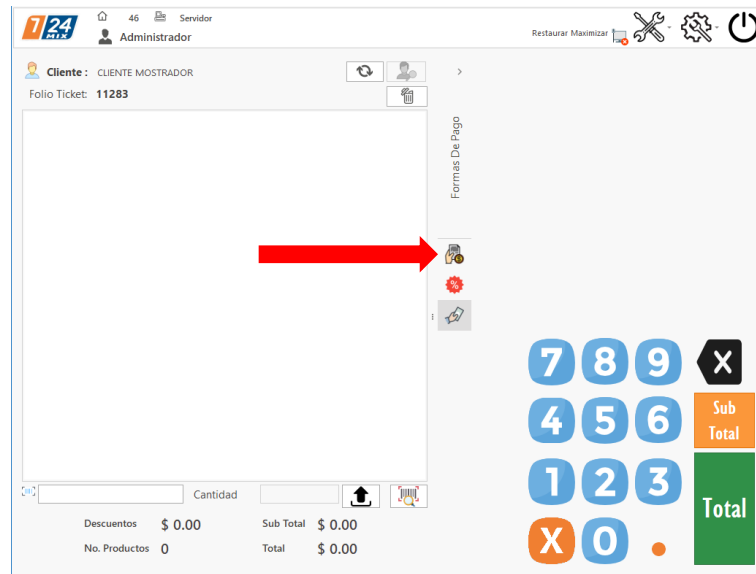
La pantalla se vera de la siguiente manera, en donde se debe de seleccionar la opción servicios (Dar Clic).

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>5 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

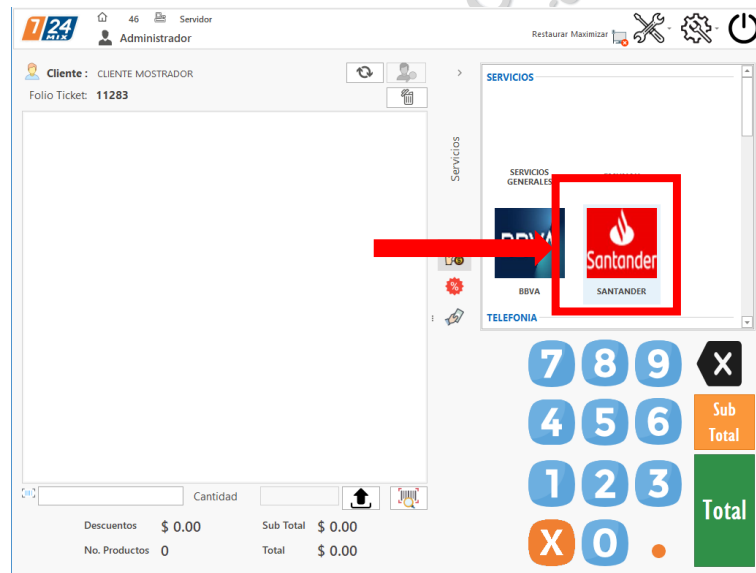
	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

#### Ejemplo: Punto de venta



Se selecciona la opción Santander (Dar Clic).


#### Ejemplo: Santander



El operador debe de preguntarle al cliente si su tarjeta es de crédito (Santander Pago TDC) de débito (Santander Depósitos TDD) y seleccionar la opción requerida por el cliente.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>6 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

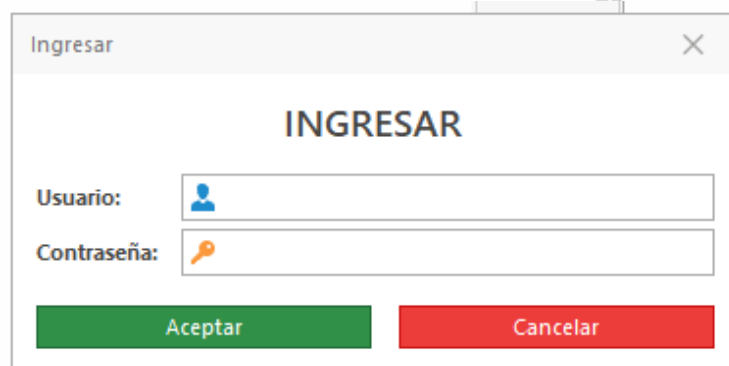
**Ejemplo:** Santander TDD o TDC

#### PAGOS DE TARJETA



Para poder continuar con alguno de los movimientos (TDD o TDC) se deberá de validar el usuario y contraseña y se selecciona la opción de aceptar.

**Ejemplo:** Validación de usuario de depósito Santander TDD o TDC



Solo se tendrán dos oportunidades para poder ingresar, en la tercera oportunidad se bloqueará el usuario por motivos de seguridad, de ocurrir esto, se debe de solicitar por medio de SICA, Skype o llamada al área de Soporte técnico para que se genere el desbloqueo del usuario.

### 6.3 Deposito a TDC o TDD

En la siguiente ventana el operador debe de ingresar los siguientes datos solicitados al cliente:


- No. Tarjeta: los 16 Número de tarjeta a la cual se va a realizar el depósito.
- Confirma Tarjeta: Se rectifica que el número proporcionado por el cliente sea el correcto.
- Importe: La cantidad a depositar
- Confirma Importe: Se rectifica la cantidad a depositar.

El Operador debe de confirma de manera directa con el cliente si los datos de pago son correctos y una vez confirmado da clic en Aceptar, si los datos no son correctos se da clic en Cancelar y reinicia el procedimiento.

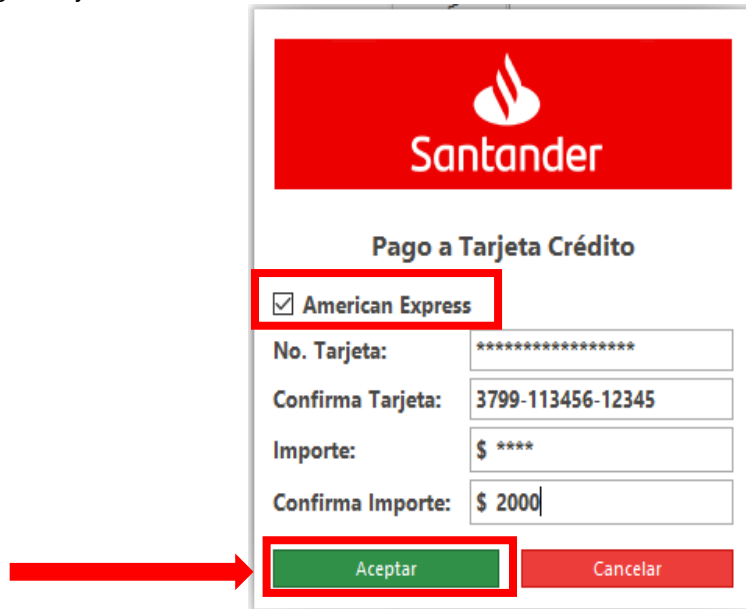
De tratarse de una tarjeta Santander de crédito con logo de American Express se debe seleccionar con la palomita, en este caso serán 15 dígitos los numero de la tarjeta de crédito.

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>7 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

**Ejemplo:** Pago a tarjeta crédito

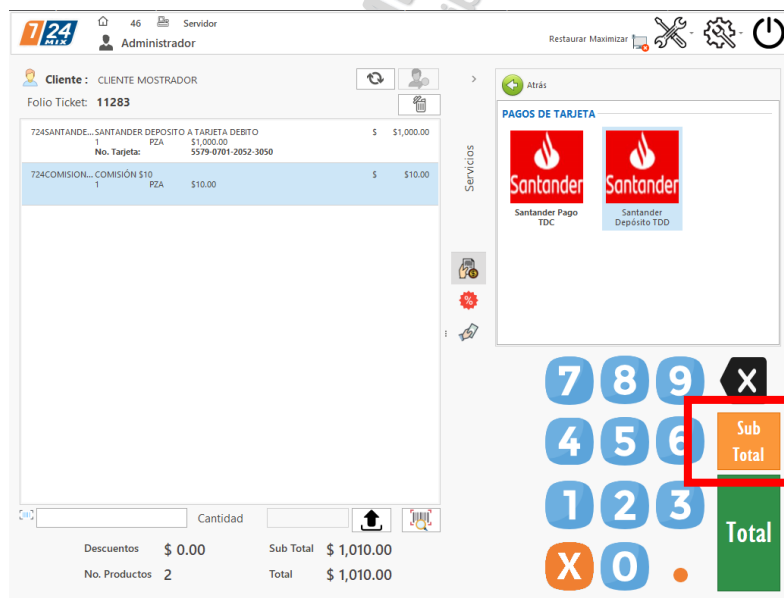


Se tiene un temporizador de 300 segundos (5 minutos) para efectuar el proceso, pasando este tiempo automáticamente se cerrará el proceso y se deberá de iniciar nuevamente.

#### 6.4 Cobro

Al aceptar la operación se pasará al punto de venta donde aparecerá toda la información de la tarjeta y el monto a depositar. El operador debe de seleccionar la forma de pago seleccionando la opción de Sub total.


**Ejemplo:** Cobro



Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>8 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

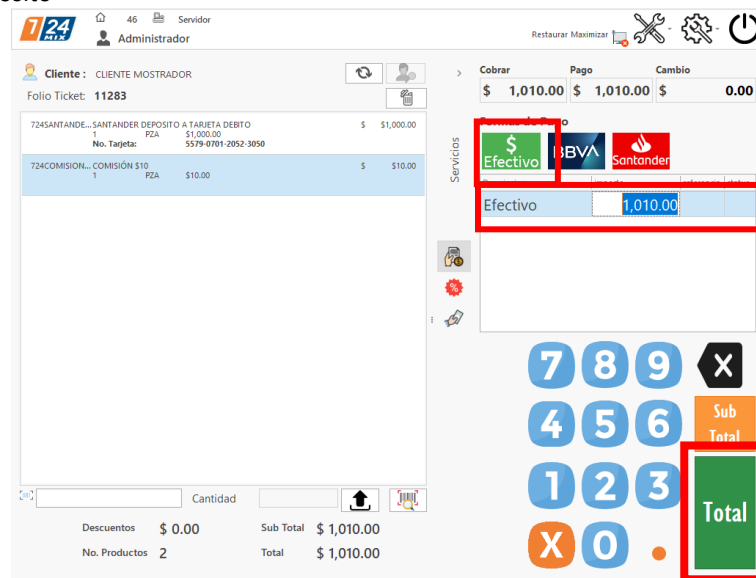


	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

El operador debe seleccionar la opción de en efectivo e ingresar el monto más la comisión, el operador le debe de dar a conocer el cliente el monto total (Suma de Deposito más comisión) antes de proseguir con la operación el cajero debe de recibir el efectivo contarlos, verificar cada uno del billete de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de **Verificación de la autenticidad de un billete PECROP08** y proseguir con la operación seleccionando la opción de Total.

**Nota:** Si el cliente llegara a tener dudas de su monto total el operador le debe de desglosar su monto total, comentado el monto de la comisión.

#### Ejemplo: Cobro de deposito



The screenshot shows the 724 MIX POS system interface. At the top, it displays the 724 MIX logo and user information (Administrador). The main screen shows a transaction for a customer named 'CLIENTE MOSTRANDO' with Folio Ticket: 11283. The transaction details include a Santander deposit of \$1,000.00 and a commission of \$10.00. The payment section shows 'Efectivo' (Cash) selected with a total amount of 1,010.00. The numeric keypad at the bottom right has a 'Total' button highlighted in green.

**Nota:** Solo se aceptan pago en efectivo

#### 6.5 Aprobación de transacción.


El Operador espera a que la transacción sea aprobada hasta que el Sistema imprima los dos vouchers y el ticket de venta.

Para concluir la operación de forma exitosa, el sistema POS lanza el registro de la operación ejecutada, imprimiendo en el ticket los datos siguientes:

- RFC
- Razón Social
- Dirección
- Fecha
- No de Ticket de venta
- Operador
- No. De autorización
- No. Sucursal

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>9 de 13</b>
--	-----------------------	---------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

- Hora
- Teléfono
- Caja
- Número de los últimos cuatro dígitos de la tarjeta
- Importe de pago
- Comisión
- IVA Comisión
- Total, de Comisión
- Total, a Pagar
- Información de Banco Santander México

Se le debe de entregar el vóucher de depósito que tenga la leyenda “C-L-I-E-N-T-E” el cual se debe de sellar en la parte posterior y el ticket de venta

**Ejemplo:** Ticket

RFC: CRAJ40404110  
Comercializadora Rápido S.A. de C.V.  
ORIENTE ENTRE SUR 21 Y 23 NO. 121 / CP. 94300, COL. ORIZABA CENTRO, ORIZABA, VERACRUZ

Fecha: 23/04/2024 No. Sucursal: 17  
No. Ticket: 140070 Hora: 11:58 a.m.  
Operador: 208 Tel: 2721661085  
No de Autorización: 001565 Caja: Servidor

**TARJETA: \*\*\*\* \* 6896**

DEPÓSITO TARJETA DE DÉBITO

**C-L-I-E-N-T-E**


PAGO EFECTUO

IMPORTE PAGO M.N.	1.00
COMISION M.N.	8.62
IVA COMISION M.N.	1.38
TOTAL COMISION M.N.	10.00
TOTAL A PAGAR M.N.	11.00

Operación realizada por cuenta y orden de BANCO SANTANDER MEXICO SA INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MEXICO RFC BSM970519DUB  
Prolongación Paseo de la Reforma 500  
Col. Lomas de Santa Fe, C.F. 01219, Ciudad de México  
Atenciones comunicarse al:  
55 5169 4300  
www.santander.com.mx  
Unidad Especializada de Atención al Cliente:  
55 5169 4328  
atca@santander.com.mx  
Aviso de Privacidad Santander  
<http://www.santander.com.mx/PDF/personas/AvisoPrivacidad.pdf>  
Quejas CONDUSEF:  
55 5340 0959  
www.condusef.gob.mx  
Pregunta correo del comisionista y teléfono

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>10 de 13</b>
--	-----------------------	----------------------------

*“Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada”*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

**Ejemplo:** Ticket de venta

Comercializadora Rápido S.A. de C.V. RFC: CFA040404110 Orizaba, Veracruz  
 Av. Ob. B No. 1217-A, entre Sur 21 y Sur 25, col Centro, C.P. 94300  
 Supedito: SUCURSAL 17 Orizaba, Veracruz Col. Orizaba Centro  
 ORIENTE ENTRE SUR 21 Y 25 NO. 1217 C.P. 94300  
 Regimen: General de Ley Personas Morales

**TICKET DE VENTA**

Caja: Servidor Folio: 140020 Fecha: 23/04/2024 11:58:06  
 Oper: EEATRZ VAZQUEZ VALSECA  
 Cliente: CLIENTE MOSTRANDO

Cant.	Descripción	Importe
1.00	SANTANDER DEPÓSITO A TARJETA DÉBITO	1.00
1.00	COMISION \$10	10.00
2.00	Artículos	
	<b>Total</b>	<b>11.00</b>
	Efectivo	11.00
	Credito	0.00

ONCE CON CUERO TAN  
 Para activar crédito, ingresa a la pagina www.724.com.mx sección facturación  
 Tienes 15 días para generarla  
 ¡Gracias por su compra! Servicio las 24 Hrs

El segundo vóucher debe quedarse en resguardo, en el cual se le solicita la firma del cliente, el cual queda en conformidad del depósito que acaba de realizar.

En caso de a ver excedido el límite de depósito diario en automático se genera un ticket con la leyenda "TRANSACCIÓN NO REALIZADA POR HABER EXCEDIDO SU LÍMITE PERMITIDO FAVOR DE ACUDIR A UNA SUCURSAL BANCARIA"

El vóucher deber ser entregado al cliente, como comprobante de que no se realizó el depósito, se debe sugerir al cliente de acudir a una sucursal del banco Santander para realizar su depósito.

**Ejemplo:** Ticket de transacción no aprobada

RFC: CRA040404110  
 Comercializadora Rápido S.A. de C.V.  
 ORIENTE ENTRE SUR 21 Y 25 NO. 1217 CP. 94300, COL. ORIZABA CENTRO, ORIZABA, VERACRUZ

Fecha: 18/04/2024 No. Sucursal: 17  
 No. Ticket: 159488 Hora: 05:23 p. m.  
 Operador: 15690 Tel: 2721061083  
 Caja: Servidor


**DEPÓSITO A TARJETA DE DÉBITO**

**TRANSACCION NO REALIZADA POR HABER EXCEDIDO SU LIMITE PERMITIDO FAVOR DE ACUDIR A UNA SUCURSAL BANCARIA**

Operación realizada por cuenta y orden de BANCO SANTANDER MEXICO SA INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MEXICO RFC BSM970519DUB  
 Prolongación Paseo de la Reforma 500  
 Col. Lomas de Santa Fe, C.P. 01219, Ciudad de México  
 Aclaraciones comunicarse al:  
 55 5169 4300  
 www.santander.com.mx  
 Unidad Especializada de Atención al Cliente:  
 55 5169 4328  
 uenc@bsantander.com.mx  
 Aviso de Privacidad Santander  
 http://www.santander.com.mx/Personas/AvisoPrivacidad.pdf  
 Quejas CONCUSEF:  
 55 5340 0999  
 www.concusef.gob.mx  
 Página correo del comisionista y teléfono

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>11 de 13</b>
--	-----------------------	----------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

## 6.6 Valores Resguardo y entrega.

Para las operaciones de corresponsalías menores a \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N), el efectivo deberá ingresarse al cajón de efectivo como cualquier operación en general.

Para cada operación de corresponsalías superiores a \$2,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N) en automático sale el retiro de efectivo el cual deberá ser empaquetado anexando el ticket de retiro y posteriormente ingresado a la caja fuerte con tómbola de seguridad.

La cantidad máxima permitida en el cajón de efectivo es de \$2,000.00 (Dos mil Pesos 00/100 M.N.), cuando se exceda dicho limite en automático se emite un retiro, los depósitos de efectivo deberán ser retirados al momento e ingresados a la caja fuerte. Es importante que se adjunte el ticket de retiro por la cantidad total para ingreso a caja fuerte de tómbola de seguridad.

Un mal manejo de estos retiros por parte el operador será llamado **Fraude o Robo, será penado o sancionado con cárcel.**

## 6.7 Aclaraciones

El cliente de requerir aclaraciones, el operador debe de mencionar que para dudas o aclaraciones pueden dirigirse directamente al banco o bien comunicarse al teléfono del banco y señalar en donde se encuentra el letrero informativo.

**Ejemplo:** Número para dudas o aclaraciones



**PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACIÓN EN TU OPERACIÓN DE DEPÓSITO EN EFECTIVO, PAGO DE SERVICIOS O PAGO DE TARJETA DE CRÉDITO, COMUNICATE A LOS SIGUIENTES TELÉFONOS DEL BANCO CORRESPONDIENTE:**

**BBVA**  
55 5226 2663  
www.bbva.mx

Para verificar que este establecimiento está autorizado como Corresponsal de BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero BBVA México así como cualquier duda o aclaración derivada de alguna operación realizada por medio de este, deberá llamar al **55 5226 2663** o toda sin costo **800 226 2663** y vía internet **www.bbva.mx**, donde podrá consultar el directorio de Corresponsales BBVA.

Si la asesoría proporcionada no cubrió sus expectativas, contacte al UNE al teléfono **55 1998 8039**. También puedes enviar un correo electrónico a **une.mx@bbva.com**.

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la **CONDUSEF**, con domicilio en Insurgentes Sur No. 752, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 07000, México, Ciudad de México, como electrónico **asesoria@condusef.gob.mx**, teléfono **800 999 8080** y **55 5340 0999**, o consultar la página electrónica en internet: **www.condusef.gob.mx**.

**Santander**  
UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A CLIENTES SANTANDER

**55 5169 4328**  
**ueac@santander.com.mx**

**CONDUSEF**  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

**800 999 8080**  
**asesoria@condusef.gob.mx**

**724 MIX**  
**¡SIEMPRE CERCA DE TI!**


**HORARIO DE SERVICIO**  
**6:00 AM a 10:00 PM**

## 6.8 Interrupciones en transacciones

De presentarse una falla en el momento de estar realizando el depósito, y no a verse generado el vóucher y tickets, el operador debe solicitar inmediatamente el rastreo de la información por medio Skype y/o Soporte Técnico a partir de la **Matriz de Escalamiento PECS130\_AV01(3)**, en donde debe dar a conocer explícitamente los siguientes Datos:

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>12 de 13</b>
--	-----------------------	----------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*

	<b>COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.</b>	
	Tipo de documento:	<b>Procedimiento Especifico</b>
	Título:	<b>Corresponsalías Santander de México</b>
	Código:	<b>PECROP07</b>

- Sucursal
- Banco
- Monto
- Caja
- Los Cuatros últimos dígitos de la tarjeta

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado
NA	NA	NA	NA

## 8. ANEXOS

TIPO	CODIGO	TITULO
Formato	NA	NA
Ayuda visual	NA	NA
Políticas	NA	NA
Otros (documento externo)	PECRSI30_AV01(3)	Matriz de Escalamiento

DOCUMENTO CONTROLADO  
Prohibida su reproducción

Vigente a partir de: <b>17-JUN-2024</b>	Revisión: <b>3</b>	Página: <b>13 de 13</b>
--	-----------------------	----------------------------

*"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gerencia de Calidad será considerado como Copia No Controlada"*