

“Como resolver situaciones de aclaraciones sobre inversiones”

Buscamos generar la mejor experiencia de nuestros clientes por invertir en Citibanamex, para lograrlo, debemos estar preparados para ofrecer respuestas claras y expeditas a posibles situaciones de servicio que eventualmente se le presenten, te pedimos tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Si... es por inactividad (Art. 61)

Las cuentas del cliente han permanecido sin actividad por más de 3 años consecutivos y no localizan sus recursos, deberás:

- ✓ Enviar un mail al buzón de artículo 61 (**Artículo 61 [BNMX]**) para confirmar que los recursos se encuentren o no en cuenta global.
- ✓ Si los recursos se encuentran en cuenta global, ingresa tu solicitud a través de la literal M-76 e indica a tu cliente No. De folio y tiempo de respuesta (72 hrs.)

Nota: Si el cliente se presenta con una carta que indique el traspaso de sus fondos a cuenta global, favor de adjuntarla en los pasos antes mencionados.

Si... es por rechazo de abono al vencimiento de la inversión

Aquellas inversiones a plazo con instrucción de reembolso total / reinversión de capital que venzan y su cuenta eje presente estatus diferente a activo (11), la instrucción del abono se rechaza, para recuperar los recursos deberás:

- ✓ Ingresa tu solicitud para la recuperación de los recursos a través de la literal Y-7 e indica a tu cliente No. De folio y tiempo de respuesta (72 hrs.)

Nota: Si al momento de la solicitud se reactiva la cuenta o se presenta alguna alterna, se podrá indicar en la misma literal para aplicarle el abono, caso contrario, se emite orden de pago a favor del cliente titular.

Si... es cuenta cancelada por expediente incompleto

Si el cliente no puede mover el dinero de su inversión por cuenta eje cancelada (expediente incompleto / estatus 15), deberás:

- ✓ Enviar un mail al buzón de expediente incompleto (**cancelcuentaxpe@imcnam.ssmb.com**) a cargo de Cesar Cabrera para solicitar informes sobre el motivo de la cancelación y el proceso a seguir para quitar el status de bloqueo.

Si... el cliente presenta inconformidad con sus rendimientos o tiene problemas para localizar su saldo

- ✓ Ingresa tu solicitud a través BPM en la literal ACN01 y elije la sub-literal de acuerdo al tipo de inversión donde se origina el reclamo; indica a tu cliente No. de folio y tiempo de respuesta (42 días).

Si... La cuenta eje esta cancelada, hay saldo en la inversión y se apertura una nueva cuenta o el cliente tiene otra cuenta alterna, se deberá solicitar el cambio de cuenta eje para inversiones de la siguiente manera:

- ✓ Llenar el formato "Solicitud de mantenimiento de datos (OR_3_1126)" disponible en Formatoteca.
- ✓ Enviar formato a la valija 7000, producto 7012, destino 4841

NO LO OLVIDES!!!

PARA QUE LAS RESPUESTAS SEAN MÁS CLARAS Y EFICIENTES, DEBERÁS INDICAR EN EL CAMPO DE COMENTARIOS EL DETALLE DEL RECLAMO, ESTO NOS PERMITE RECABAR ELEMENTOS DE RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA.