

13



México, D.F. a 27 de Septiembre de 2022
Oficio: FRC
Expediente: 8220000867687

Folio CONDUSEF
2022/240/3722

LIC. FELIPE ALBERTO ATHIE HERRERA
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de Servicios
Financieros
Subdelegación San Luis Potosí
PRESENTE

Con relación al asunto del **C. ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE** el cual nos remitieron con fecha 21 de Septiembre de 2022, respecto a la problemática consistente en **Transferencia electrónica no aplicada Operaciones Pasivas / Cuentas de depósito a la vista (TD)**., nos permitimos informarles lo siguiente:

Esta Institución Financiera ha determinado IMPROCEDENTE la reclamación, sustentado el dictamen bajo los siguientes argumentos:

- No procede el abono por la cantidad de \$ 4,990.00 M.N. en la cuenta No. 1561750252.

Con base al requerimiento planteado por la cliente, en el cual nos indica que con fecha 06-08-2022 realizo una transferencia desde su cuenta No. 1561750252 por la cantidad de \$ 4,990.00 M.N., dicha transferencia la aplico a la cuenta terminación 3045 de SANTANDER, sin embargo, indica que esta no fue aplicada, por lo que solicita la recuperación de los recursos.

Operación realizada en la cuenta No. 1561750252:

06-08-2022 SPEI ENVIADO SANTANDER 0064914849 014 -4,990.00

RESOLUCIÓN: Derivado del análisis realizado, nos permitimos informar que se debe tomar su solicitud como IMPROCEDENTE, lo anterior debido a que los recursos viajaron de manera exitosa de la institución BBVA a SANTANDER y que no se localizó en sistema rechazo y/o devolución, es importante mencionar que la operación se aplicó bajo las instrucciones de la ordenante, por lo que no existe error imputable para la institución.

Se anexa al presente informe la evidencia correspondiente.

En vista de lo citado y en el entendido de que no se identificó ningún error operativo, lamentamos no estar en posibilidades de atender favorablemente su solicitud.

Atentamente

Lic. Fernando Rivera Castillo.

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México



Creando Oportunidades

UNE | Unidad Especializada de Atención al Cliente

WF 8220000867687 / SIO 2022/240/3722

----- CUENTA CLIENTE -----				----- TITULAR -----	
ENT. CTO.	DIGITOS	CUENTA	ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE		
0074 5953	1 7	1561750252	CLL SERAFINES 13 GUADALUPE		
NUMERO DE MOVIMIENTO:		000000667	GUADALUPE ZA 98607 MEX		
DIVISA:		MXP PESOS MEXICANOS			
----- DATOS -----					
EFFECT. REAL..		0.00			
SALDO INIC..		32,136.88	ENT/CTO GESTOR..		0074 5953
CANTIDAD....		-4,990.00	FECHA VALOR....		08/08/2022
NUM.CHEQUE..		000000000	FECHA CONTABLE..		08/08/2022
CLAVE OPER..		950	FECHA/HORA OPER:		06/08/2022 14:58
CONCEPTO.... SPEI ENVIADO SANTANDER					
REFERENCIA..		0064914849 014	REFER. DE CRUCE:		
REF.AMPIADA:		005306002123013200000000078	T17		
INDICADORES..		AUTOMATICA	NO ANOTADO	NO MODIFIC	NO ANULADO
PROC/APLIC..		ON LINE	TRANSFERENCIAS	0 0608	

P	SALTO	CTA 1561750252 ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE				L	1:	5
FMOV	FVAL	DESCRIPCION	REFERENCIA	IMPORTE	MOVTO	ÑMOVTO		
0808	0708	FARM GUAD 1887	C *****6440	-1,060.00	000000670			
0808	0708	FARM GUAD 1887	C *****6440	-359.50	000000669			
0808	0608	FARMACIAS SIMILARES	*****6440	-259.00	000000668			
0608	0808	SPEI ENVIADO SANTANDER	0064914849 014	-4,990.00	000000667			

15

COMPROBANTE ELECTRÓNICO DE PAGO

Fecha de operación en el SPEI®	08 de agosto de 2022	Monto	\$ 4,990.00
Fecha de abono en la cuenta beneficiaria*	06 de agosto de 2022	IVA	\$ 0.00
Hora de abono en la cuenta beneficiaria*	14:58:36 horas	Referencia numérica	53060
Concepto del pago	02123013200000000078	Clave de rastreo	MBAN01002208080064914849

Ordenante

Institución emisora del pago	BBVA MEXICO
Titular de la cuenta	ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE
RFC/CURP	GAAA8003207T7
CLABE, Tarjeta de débito, Número de celular	012930015617502523

Beneficiario

Institución receptora del pago	SANTANDER
Titular de la cuenta	UNIVERSIDAD POTOSINA SC
RFC/CURP	UPO0008226XA
CLABE, Tarjeta de débito, Número de celular	014700655035373045

*La hora de abono corresponde al huso horario que rige en la Ciudad de México.

Número de Serie del Certificado de Seguridad de la institución receptora del pago
00001000000504552159

Cadena Original (información del pago):
||01|08082022|06082022|145836|40014|BBVA MEXICO|ABRIL ROCIO GARZA ANDRADE|40|012930015617502523|GAAA8003207T7|SANTANDER|UNIVERSIDAD POTOSINA SC|40|014700655035373045|UPO0008226XA|02123013200000000078|0.00|4990.00|NA|NA|0|0|NA|0|0.00|00001000000504552159||

Sello Digital (firma provista por la institución receptora del pago):
RHxugkO6foYZzw2l138dwRDre8qJafniLffxji1FjPaTKBiuuGS4KGEF3tHFz89cdhqDQ4ziU4dKcvYpc7Mt/55TYaIMjn35rJsZIMYaDlyKOBELSYZHTWmD7WzzwSgXMjkCr7Lehv4knx1plroyOJOnxLV8VaZdnrgTykLplWcE6zX/Gn10aWQrARFYtHUewrIWkqZgiT+E6cyfOq6eUwi5diiGQGuTv6c1EHZVI08VFNO/fmjrmJRmKiu53IOlxdu2sR2YptntelLiXNA2HUIx7UpjHPKWFquy1nUuKL7TvpBhLvptVkwPvwD/1c3TkDQEXUD53mtBaalb60/iBg==

La información contenida en el presente documento corresponde a la Confirmación de Abono generada y firmada electrónicamente por la entidad receptora del pago (Participante Emisor de la Confirmación de Abono) bajo su estricta responsabilidad, conforme a lo establecido en la regla 20a. de la Circular 14/2017 emitida por el Banco de México, por lo que este último no tiene responsabilidad alguna sobre tal información.

El presente Comprobante Electrónico de Pago se emite con fines informativos y está dirigido únicamente a los usuarios del SPEI® que proporcionaron electrónicamente la información confidencial cuyo acceso y uso fueron previamente pactados, ya sea con el Participante Emisor o con el Participante Receptor de la Orden de Transferencia Aceptada de su interés.

Para mayor información o aclaraciones respecto de este Comprobante Electrónico de Pago y/o de la Orden de Transferencia Aceptada que le dio origen, el usuario deberá consultar a la entidad que le haya proporcionado el servicio de transferencia electrónica vía SPEI® o a la entidad que lleve la cuenta en la que se depositaron los recursos, según corresponda.