

Banco Santander México
Área de Atención a Denuncias

Ciudad de México, 30 de septiembre de 2025

Por medio de la presente, se notifica una denuncia en contra del área de atención al cliente en la sucursal Insurgentes Sur, por presunto incumplimiento en los tiempos de respuesta a una solicitud de aclaración de cargos.

El cliente señala que la solicitud de aclaración fue ingresada el día 15 de septiembre de 2025,
y hasta la fecha de emisión del presente documento no se ha recibido respuesta formal.

Se solicita que el área legal determine los plazos correspondientes para dar seguimiento a la denuncia,
considerando los tiempos establecidos por la regulación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Atentamente,
Departamento de Denuncias Internas
Banco Santander