

Informe de Seguimiento y Cierre de Incidentes

Fecha: 19 de julio de 2019

Responsable: Pedro Antonio Paredes Hernández

2019100

Folio del evento

Descripción: DESCEI viernes 19 de julio, el Sr. Salomón Guerrero García, Subgerente Administración y Operación Banxico de Santander reportó mediante correo electrónico lo siguiente: Informarles que en la ruta <https://extranet.banxico.org.mx/SAM/ConsultaAutenticacion?execution=e1s1> donde nuestras sucursales consultan el dictamen de las piezas y realizan el pago de aquellas que resultaron auténticas, el recibo R2018206719 aparece como "Procede reembolso" debiendo decir "Pieza Pagada", ya que el importe se le pago al cliente desde el pasado 10 de agosto de 2018 y el comprobante de pago se cargó a SAM ese mismo día. El 12 de junio del presente se presentó el cliente a nuestra sucursal argumentando que no se le había pagado. El personal de la sucursal al consultar el dictamen y observar que el estatus dice "Procede reembolso", duplicó el pago al cliente. Se trata de una pieza de \$500.

Descripción de la(s) causa(s): CAUSAEI viernes 19 de julio, el Sr. Salomón Guerrero García, Subgerente Administración y Operación Banxico de Santander reportó mediante correo electrónico lo siguiente: Informarles que en la ruta <https://extranet.banxico.org.mx/SAM/ConsultaAutenticacion?execution=e1s1> donde nuestras sucursales consultan el dictamen de las piezas y realizan el pago de aquellas que resultaron auténticas, el recibo R2018206719 aparece como "Procede reembolso" debiendo decir "Pieza Pagada", ya que el importe se le pago al cliente desde el pasado 10 de agosto de 2018 y el comprobante de pago se cargó a SAM ese mismo día. El 12 de junio del presente se presentó el cliente a nuestra sucursal argumentando que no se le había pagado. El personal de la sucursal al consultar el dictamen y observar que el estatus dice "Procede reembolso", duplicó el pago al cliente. Se trata de una pieza de \$500.

Descripción de la(s) consecuencia(s) o afectación: CONSECUENCIAEI viernes 19 de julio, el Sr. Salomón Guerrero García, Subgerente Administración y Operación Banxico de Santander reportó mediante correo electrónico lo siguiente: Informarles que en la ruta <https://extranet.banxico.org.mx/SAM/ConsultaAutenticacion?execution=e1s1> donde nuestras sucursales consultan el dictamen de las piezas y realizan el pago de aquellas que resultaron auténticas, el recibo R2018206719 aparece como "Procede reembolso" debiendo decir "Pieza Pagada", ya que el importe se le pago al cliente desde el pasado 10 de agosto de 2018 y el comprobante de pago se cargó a SAM ese mismo día. El 12 de junio del presente se presentó el cliente a nuestra sucursal argumentando que no se le había pagado. El personal de la sucursal al consultar el dictamen y observar que el estatus dice "Procede reembolso", duplicó el pago al cliente. Se trata de una pieza de \$500.

Acciones de atención inmediata que se llevaron a cabo al presentarse el evento: ACC_InmEI viernes 19 de julio, el Sr. Salomón Guerrero García, Subgerente Administración y Operación Banxico de Santander reportó mediante correo electrónico lo siguiente: Informarles que en la ruta <https://extranet.banxico.org.mx/SAM/ConsultaAutenticacion?execution=e1s1> donde nuestras sucursales

consultan el dictamen de las piezas y realizan el pago de aquellas que resultaron auténticas, el recibo R2018206719 aparece como “Procede reembolso” debiendo decir “Pieza Pagada”, ya que el importe se le pago al cliente desde el pasado 10 de agosto de 2018 y el comprobante de pago se cargó a SAM ese mismo día. El 12 de junio del presente se presentó el cliente a nuestra sucursal argumentando que no se le había pagado. El personal de la sucursal al consultar el dictamen y observar que el estatus dice “Procede reembolso”, duplicó el pago al cliente. Se trata de una pieza de \$500.

Impacto/Consecuencia

