


<b>LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO</b>	
Nombre del Documento	
No. de Control	PG-CT-04
Versión	1
Vigencia a partir de	Agosto de 2010
Total de Páginas	11
Proceso principal	Procesos de Gestión / Control
Titular del área responsable del Procedimiento (Dueño del Proceso)	Subdirector de Promoción en su carácter de Secretario del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI.


### **AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

Este procedimiento fue documentado por personal adscrito a la Dirección de Contraloría Interna. Cuenta con la opinión favorable del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI, emitida en su sesión número 7, con el carácter de extraordinaria, celebrada el 23 de agosto de 2010; así como con la aprobación del Comité de Operación, emitida en su sesión número 42, con el carácter de extraordinaria, celebrada el día 31 de agosto de 2010.

Nombre	Puesto	Firma
Miguel Colas Santa Cruz Polanco	Director de Banca Comercial	
Humberto Estrada Pérez	Subdirector de Promoción	
Leticia I. Pérez Zetina	Subdirectora de Asuntos Penales	
Manuel Alarcón Urueta	Subdirector de Asuntos Contenciosos	
Gabriela Jaramillo Gabiño	Subdirectora de Medios de Pagos y Operación	
Laura Vargas Gahbler	Subdirectora de Riesgos de Crédito, Operativo, Legal y Tecnológico	

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	2 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

Jesús Eduardo Cano Uribe	Gerente de Riesgos Operativos, Legales y Tecnológicos.	
Ana Laura Sancho Labastida	Gerente del Área de Quejas, del Órgano Interno de Control en BANSEFI	
José Enrique Arias Ramos	Subdirector de la Contraloría Interna	


 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	3 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

### CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

No.	Pág. anterior	# de versión	Descripción de la modificación	Fecha
			Sin cambios por ser versión inicial.	
1		1	Modificación de políticas por miembros del SARCU	23-08-2010

### CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA .....	4
4. POLÍTICAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN (NARRATIVA) DEL PROCEDIMIENTO .....	8
6. GLOSARIO .....	10
7. ANEXOS Y FORMATOS .....	10
ANEXOS:	
A    CÉDULA DE PROCESO	
B    DIAGRAMA DE FLUJO	
FORMATOS:	
NO APLICAN	

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	4 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

## 1. OBJETO

Establecer actividades y criterios para someter a la consideración y en su caso, opinión favorable y/o aprobación del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI (SARCU), así como del Comité de Operación, las solicitudes de reembolsos y bonificaciones, recibidas por las diversas áreas del Corporativo, mediante las cuales, clientes, usuarios y/o terceros de BANSEFI, solicitan aclaraciones, presentan reclamaciones, y/o promueven juicios o procedimientos, derivados de operaciones pasivas y de servicios que realicen en la Institución y que puedan representar un desembolso en numerario para BANSEFI (reembolso) o bien la cancelación total o parcial de importes previamente registrados y que provengan de cuentas por cobrar (bonificación).


## 2. ALCANCE

El presente documento es de observancia general y deberá ser aplicado, o bien, le resultará aplicable a:

- Los funcionarios de BANSEFI que intervienen como titulares o suplentes tanto del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI (SARCU), como del Comité de Operaciones.
- Clientes de BANSEFI, usuarios o terceros, que presentan reclamaciones y/o solicitudes de reembolso.
- Los empleados, funcionarios y demás personal contratado por BANSEFI que, en ejercicio de sus funciones, reciban solicitudes de aclaración, reclamación, juicios o procedimientos promovidos por clientes, usuarios o terceros; entre otras, adscritos a las siguientes áreas:
  - Dirección General Adjunta de Banca Comercial
  - Dirección General Adjunta de Banca Institucional
  - Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación
  - Dirección General Adjunta de Planeación y Finanzas
  - Dirección General Adjunta de Administración Corporativa
  - Dirección de Contraloría Interna
  - Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos
  - Órgano Interno de Control de BANSEFI

## 3. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA

- Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI).
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito (Circular Única).
- Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- Circular 1/2006 emitida por Banco de México.
- Manual General de Organización.
- Resolución CO.31.10 emitida en su sesión no. 31, con el carácter de extraordinaria, celebrada el día 25 de febrero de 2010, mediante la cual, dicho Comité de Operación, opinó favorablemente los Lineamientos Generales en materia de quita, castigos, reembolsos, condonaciones, bonificaciones y quebrantos (Lineamientos Generales), mismos que a su vez, fueron aprobados por el H. Consejo

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	5 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

Directivo de esta Institución, en su Sesión no. 57, mediante resolución CD.57.5.4, celebrada el día 26 de febrero del presente año.

- La demás normatividad que resulte aplicable a los asuntos materia del presente procedimiento.

## 4. POLÍTICAS


### GENERALES

- 4.1 Todo procedimiento que emita BANSEFI será documentado en estricto apego a lo establecido en el Procedimiento "Generación, Actualización y Control de Procesos y Procedimientos", observando lo propuesto por el Sistema de Control Interno.
- 4.2 Todas las actividades señaladas en los procesos/procedimientos, deben ser congruentes con las funciones señaladas en el Manual General de Organización y demás normatividad que resulte aplicable.
- 4.3 La Dirección de Contraloría Interna es el área encargada del control, difusión y publicación de los manuales de políticas y procedimientos en la Normateca Interna de BANSEFI.
- 4.4 Todo proceso/procedimiento tendrá vigencia de un año. Posterior a esta fecha, se deberá revisar y actualizar, reflejando en su caso las modificaciones establecidas en las circulares emitidas durante dicho periodo, a solicitud del área responsable del proceso o procedimiento contenido en el documento. Mientras no se lleve a cabo dichas solicitud, el proceso/procedimiento continuará vigente.
- 4.5 Los Titulares de cada área responsable de la aplicación de los procedimientos, deben verificar que los procesos/procedimientos sean del conocimiento del personal a su cargo involucrado en los mismos.

### ESPECÍFICAS

#### DE REEMBOLSOS

- 4.6 Los reembolsos procederán conforme a los siguientes criterios:
  - a. Cuando exista un pago en exceso por parte del cliente, usuario, o tercero, derivado de las relaciones contractuales sostenidas con BANSEFI.
  - b. Cuando por errores operativos se lleve a cabo un cobro indebido al cliente, usuario o tercero.
  - c. En aquellos casos, en que sea atribuible a la Institución, el incumplimiento a las normas, políticas o procedimientos de carácter operativo, contenidos en los contratos o convenios que haya celebrado con los clientes, usuarios o con un tercero y resulte de ello, un daño patrimonial a los mismos.
  - d. En los casos, en que se provoque un daño económico a BANSEFI y afecte a un cliente, usuario o tercero, con motivo de retiros indebidos efectuados por cualquier medio, derivados de la realización de conductas ilícitas cometidas por empleados, ex empleados o terceros ajenos a la Institución (consistentes en la disposición y retiro indebido de sus recursos), en los supuestos que se mencionan a continuación:

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	6 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

1. Cuando no exista documentación que soporte el retiro de recursos, por parte del cliente, usuario o tercero y/o por parte de la Institución.
  2. Cuando la firma en el comprobante de retiro respectivo o con motivo de la adquisición de un bien o servicio, no corresponda a la firma del cliente, usuario o tercero que se tenga registrada en la Institución.
  3. Cuando la identificación presentada no corresponda a la del cliente, usuario o tercero, así como en los casos en que se exhiba documento de identificación falso y sea atribuible a persona distinta al cliente usuario o tercero.
  4. Cuando la documentación presentada no corresponda a los formatos oficiales de la Institución.
- e. En los casos en que se hubiere reportado en tiempo y forma a BANSEFI, el robo o extravío de algún medio de disposición de recursos, y se hubieren efectuado retiros, disposiciones o cobros que no puedan ser atribuidas al cliente.
- f. En el caso de robos a sucursales de BANSEFI, en los que el cliente, usuario o tercero realice algún depósito para abono en cuenta propia o de un tercero o bien para el pago de un servicio, habiéndose entregado los recursos al cajero de la sucursal, o bien, cuando se haya efectuado algún retiro y éste ya se hubiera registrado en el sistema, sin haberse entregado físicamente los recursos respectivos, al cliente, usuario o tercero.
- g. Cuando se hagan retiros de las cuentas de Clientes y Usuarios o terceros cuyo fallecimiento haya sido notificado a BANSEFI.

## DE BONIFICACIONES


4.7 Las bonificaciones serán procedentes conforme a los siguientes criterios:

- a. Cancelación de cobro de comisiones en caso de:
  - Comisiones improcedentes de conformidad con las reglas de operación de cada producto o servicio,
  - Duplicidad de cargos,
  - Cobro en exceso.
- b. Cuando se cumplan los requisitos o condiciones establecidas en las reglas de operación de cada producto o servicio por parte del cliente o usuario.

## DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUBRIR LAS SOLICITUDES DE REEMBOLSO Y BONIFICACIONES PRESENTADAS PARA APROBACIÓN DEL SUBCOMITÉ DE ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS Y USUARIOS DE BANSEFI O DEL COMITÉ DE OPERACIÓN.

4.8 Los requisitos a cubrir son los siguientes:

- a. Toda solicitud de reembolso y bonificación, que se presente al Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios o al Comité de Operación de BANSEFI para su opinión o aprobación, según sea el caso, deberá ser presentada, ya sea a solicitud directa de las Direcciones Generales Adjuntas en el ámbito de su competencia, de Banca Comercial, Banca Institucional, Tecnología y Operación, Planeación y Finanzas, Administración Corporativa, y de la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos de BANSEFI, a través de la


	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	7 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

Dirección o Subdirección que éstas determinen o bien, derivada de las solicitudes presentadas por los clientes, usuarios o terceros, con motivo de aclaraciones, reclamaciones, juicios o procedimientos de cualquier naturaleza.


- b. La solicitud de reembolso que se genere con motivo de las facultades de inspección y vigilancia, del Órgano Interno de Control de BANSEFI y la Dirección de Contraloría Interna, serán presentadas por la Dirección de Finanzas y/o Banca Comercial, acompañando en su caso, las opiniones y dictámenes correspondientes, ante el Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios, para su opinión o aprobación, y el Comité de Operación, para su aprobación.
- c. Las solicitudes deberán estructurarse de tal forma que contengan de manera enunciativa y no limitativa los siguientes requisitos:
- Antecedentes del reclamo o la detección del ilícito.
  - Carta de reclamo por parte del cliente, usuario o tercero afectado, en su caso, en la que se indique el monto total de la cantidad reclamada o de la detección del ilícito, conforme al formato que se acompaña a los presentes Lineamientos.
  - Documentación soporte (original de su contrato, recibos de depósito y retiros, estado de cuenta, en su caso); de no existir documentación alguna, relacionada con la aclaración y/o reclamación, se deberá soportar con una constancia de la no localización de los mismos, debidamente firmado por el responsable de la Sucursal Correspondiente avalado por el Coordinador de Zona y/o el Coordinador Regional.
  - Cuando sea procedente, el informe de integración contable por parte del personal de la Contraloría Interna, que haya atendido el requerimiento del cliente, en su caso, de cómo fue determinado el monto reclamado por el cliente, usuario o tercero perjudicado, debidamente firmado por quien lo elaboró, con el soporte documental correspondiente.
  - Conclusión (mencionar el monto de las solicitudes de reembolso y bonificación).
  - La firma de quien lo elabora y/o de quien lo presente. Subdirector o Director).
  - Dictámenes en grafoscopia y dactiloscopia, cuando proceda.
- d. Una vez autorizado el reembolso a favor del cliente, usuario o tercero, se le solicitará la firma de la carta finiquito, conforme al formato que se acompaña a los presentes Lineamientos.
- e. Los empleados y funcionarios de la Institución, deberán dar cumplimiento al presente procedimiento cuando sometan a la aprobación de las instancias de autorización del Banco, las solicitudes de autorizaciones por reembolsos y bonificaciones.

## DE LAS INSTANCIAS DE AUTORIZACIÓN

- 4.9 Corresponderá al Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios de la Institución analizar y, en su caso, aprobar, las solicitudes de reembolso y bonificación previstas en estos Lineamientos Específicos, que sometan a su consideración las Direcciones Generales Adjuntas en el ámbito de su competencia de Banca Comercial, Banca Institucional, Tecnología y Operación, Planeación y Finanzas, Administración Corporativa, y la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos de BANSEFI, a través de la Dirección o Subdirección que éstas determinen.
- 4.10 El Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios, deberá informar al Comité de Operación, las aprobaciones de reembolsos y bonificaciones en términos de los presentes lineamientos, a más tardar en la sesión ordinaria inmediata siguiente que se celebre del Comité de Operación.

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	8 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		


- 4.11 El Comité de Operación aprobará las solicitudes de reembolso y bonificación derivados de supuestos no previstos en los presentes lineamientos; previa revisión, evaluación y opinión favorable por parte del Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios.
- 4.12 Las facultades de autorización de los diferentes niveles serán los que se señalan a continuación: el Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios tendrá la facultad para emitir su opinión o aprobación hasta los \$500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.), y su opinión para que el Comité de Operación apruebe de \$500,000.01 (Quinientos mil pesos 01/100 M.N.) en adelante, por solicitud correspondiente a cada cliente, usuario o tercero.
- 4.13 Asimismo, corresponderá al Comité de Operación de la Institución aprobar las solicitudes de reembolso y bonificación, que por su importancia o trascendencia someta a su consideración, previa opinión favorable del Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios.
- 4.14 Una vez aprobadas las solicitudes de reembolso y bonificaciones por el Subcomité para la Atención de Reclamaciones de Clientes y Usuarios, o por el Comité de Operación, el Secretario del Subcomité o del Comité, según sea el caso, solicitará a la Dirección de Operación que efectúe la aplicación de los movimientos correspondientes.
- 4.15 La Dirección de Operación solicitará a la Dirección de Finanzas la aplicación contable con el señalamiento del deudor correspondiente.

 Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	9 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Núm.	Descripción
<b>5.1 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE REEMBOLSO</b>		
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Área Interna del Corporativo (BANSEFI) / Sucursal BANSEFI	1	De ser el caso, y derivado de hallazgos de auditorías internas, supervisiones o por recepción de reclamación directa de algún cliente BANSEFI, usuario o tercero, inicia gestiones para tramite de reclamación de reembolso por parte del cliente BANSEFI, usuario o tercero.
Área Interna del Corporativo (BANSEFI) / Sucursal BANSEFI	2	Solicita al cliente BANSEFI, usuario o tercero, elabore de su puño y letra, una carta solicitud de reembolso y copia de su identificación oficial.
Cliente de BANSEFI, Usuario o Tercero	3	Suscribe carta de reclamación de puño y letra, solicitando el reembolso correspondiente, adjuntando copia de su identificación oficial. Entrega carta al encargado de la Sucursal que corresponda o bien al área interna del Corporativo (BANSEFI) que tiene conocimiento del caso.
Área Interna del Corporativo (BANSEFI) / Sucursal BANSEFI	4	Remite mediante oficio, al Subdirector de Promoción como parte de sus funciones como Secretario del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI (SARCU), la carta de reclamo de reembolso suscrita por el cliente BANSEFI, usuario o tercero, así como la documentación soporte con la que cuenta, y solicita se inicie la evaluación del caso.
<b>5.2 RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE</b>		
Secretario de SARCU	5	Analiza documentación proporcionada y gestiona ante las áreas involucradas los movimientos realizados, recabando la documentación adicional que resulte necesaria para soportar el caso. Solicita a Jurídico evalúe el caso y de requerirse, emita en su caso los Dictámenes grafoscópicos y/o dactiloscópicos.
	6	Integra en expediente la documentación recabada en base a la documentación mínima señalada en las políticas del presente procedimiento.
	7	Convoca a sesión ordinaria o extraordinaria según sea el caso, a los miembros del Subcomité de Atención a Reclamaciones de Clientes y Usuarios de BANSEFI (SARCU), respetando plazos y formalidades establecidas en las Bases de integración del Subcomité que nos ocupa, acompañando la convocatoria con la orden del día y copia del soporte documental de los casos a tratar en la sesión.
<b>5.3 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN POR SARCU</b>		
SARCU	8	En sesión, el quórum del SARCU toma conocimiento de los casos de reembolso solicitados, analiza, emite resolución y toma acuerdo que puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aprobado.- Cuando cuenta con elementos suficientes.</li> <li>ii. Pendiente.- Cuando requiere elementos adicionales.</li> <li>iii. Rechazado.- Cuando a pesar de contar con elementos suficientes, éstos indican que no es procedente la aprobación.</li> </ul>
	9	¿Qué acuerdo tomó el SARCU?
		Pendiente: Regresa a actividad 5

SARCU		Rechazado: Continúa en actividad 10
		Aprobado: Continúa en actividad 12
Secretario de SARCU	10	Genera comunicado a la Sucursal para que informe al cliente que el reembolso solicitado al SARCU fue rechazado.
Sucursal	11	Toma conocimiento de la resolución, e informa al cliente que fue rechazada. <b>CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO</b>
Secretario de SARCU	12	Establece en Acta que, derivado del acuerdo de aprobación, las áreas involucradas en la verificación y seguimiento de recuperación y/o quebranto de los montos reembolsados, informen en sesión siguiente, avance obtenido.
	13	¿El monto por reembolsar es mayor a \$500,000.00?
		<b>SÍ:</b> Continúa en actividad 14
		<b>NO:</b> Continúa en actividad 17
	14	Solicita al Secretario del Comité de Operación, integre en la orden del día de la sesión inmediata siguiente, el o los casos de reembolsos que ya cuentan con la opinión favorable del SARCU pero cuyos montos sobrepasan los \$500,000.00 y por lo tanto requieren la aprobación de ese Comité.
	15	Solicita al Secretario del Comité de Operación, copia del Acta de la sesión en la que fueron tomados los acuerdos favorables.
	16	¿Resolución favorable?
		<b>NO:</b> Regresa a la actividad 5 <b>SI:</b> Continúa actividad 17
<b>5.4 FORMALIZACIÓN DEL REEMBOLSO</b>		
Secretario de SARCU	17	Comunica resolución a la Dirección de Operaciones. Le solicita cálculo de intereses sobre capital aprobado, formalización de reembolso y registro contable.
Dirección de Operaciones	18	Realiza cálculo de intereses, deposita el reembolso correspondiente y realiza el registro contable.
	19	Informa al Secretario del Subcomité del SARCU que ha concluido las actividades de reembolso y registro contable.
Secretario de SARCU	20	Comunica al encargado de la sucursal, que el reembolso fue realizado y le solicita que informe al cliente BANSEFI, usuario o tercero sobre la resolución favorable emitida.
Sucursal	21	Informa vía telefónica al cliente, usuario o tercero que su resolución fue aprobada.
Cliente de BANSEFI, Usuario o Tercero	22	Se presenta en sucursal para retirar importe reembolsado.
Sucursal	23	Recopila acuse de recibido de puño y letra del cliente, usuario o tercero en el cual indica que recibió importe reembolsado de conformidad. Remite evidencia correspondiente al Secretario del SARCU.
Secretario de SARCU	24	Integra evidencia en expediente y continúa con el seguimiento que las áreas involucradas reportan posteriormente al SARCU.
	25	Como parte del seguimiento a los acuerdos tomados, verifica el avance de las actividades a cargo de las áreas involucradas, y recopila en su caso evidencia correspondiente.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

	PG-CT-04	VERSIÓN: 1	11 DE 11
	REEMBOLSOS Y BONIFICACIONES DE OPERACIONES PASIVAS Y DE SERVICIOS DE BANSEFI, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO		

## 6. GLOSARIO

Para efecto del presente procedimiento se estará a las definiciones contenidas en los Lineamientos Generales en materia de quitas, castigos, condonaciones, reembolsos, bonificaciones y quebrantos propuestos por el Comité de Operación y aprobados por el Consejo Directivo.

## 7. ANEXOS

Se presentan en las siguientes páginas.

SUCURSAL:  
NUMERO DE CONTRATO:  
NOMBRE DEL TITULAR:  
FECHA:

BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.N.C.  
INSTITUCION DE BANCA DE DESARROLLO.

\_\_\_\_\_ ; señalando como mi domicilio el  
ubicado \_\_\_\_\_ en  
\_\_\_\_\_

Muy respetuosamente me dirijo a usted, para manifestar lo siguiente:

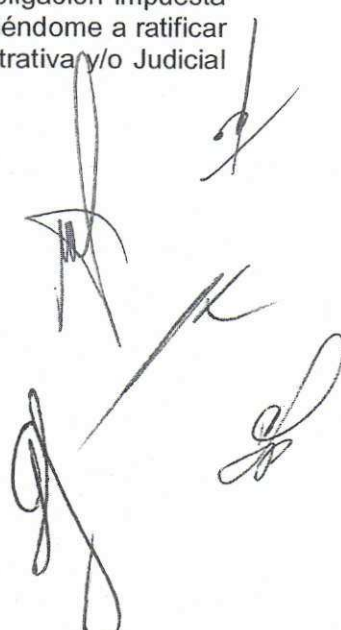
Que el (la) suscrito (a), soy titular del contrato número \_\_\_\_\_, aperturado en la sucursal \_\_\_\_\_ y que es el caso que el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, acudí a dicha sucursal, y al solicitar un estado de cuenta, me percaté de que se encuentra (n) registrado (s) \_\_\_\_ retiro (s) que yo no reconozco haber realizado, por lo que me fue (ron) mostrado (s) el (los) recibo por retiro de fecha (s) \_\_\_\_\_.

Sin embargo no reconozco como mía (s), la (s) firma (s) y/o huella (s) que aparece (n) en el espacio "Firma del Cliente", de dicho (s) documento (s).

Por lo anterior, en este acto presento mi formal reclamación y solicito la restitución de las cantidades correspondientes a mi cuenta; manifestando mi conformidad para que se lleven a cabo todos los trámites administrativos y/o legales necesarios, para la procedencia de este reclamo, autorizando al personal del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, para que en caso de ser necesario, hagan del conocimiento de las autoridades del ámbito Civil, Penal y Administrativo mis datos personales, así como los datos relativos a mi número de cuenta y movimientos en ella registrados, eximiéndolos así de la obligación impuesta por el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, comprometiéndome a ratificar el contenido de la presente reclamación, ante la autoridad Administrativa y/o Judicial que conozca de estos hechos, cuantas veces sea necesario.

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_



CARTA FINIQUITO

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.,  
Institución de Banca de Desarrollo,  
P R E S E N T E.

Atn' Representante Legal

El suscriptor de la presente, otorga en este acto a esta institución financiera el finiquito más amplio que en derecho proceda, que deriva de la resolución recaída a la reclamación realizada por el suscrito, de fecha \_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año en curso, misma que agrego en copia simple para pronta referencia.

Por tal virtud, y una vez que me fue abonado por BANSEFI la cantidad de \$\_\_\_\_\_( en letra), correspondiente a la suerte principal de mis depósitos, más \$\_\_\_\_\_(en letra) por concepto de intereses; manifiesto que no me reservo ninguna acción o derecho Civil, Penal, Administrativo o de cualquier otra índole, en contra de esa institución, de sus funcionarios, empleados, representantes y apoderados, con motivo de la reclamación antes señalada, por convenir a sí a mis intereses.

Adicionalmente me obligo a coadyuvar en cualquier momento que se me solicite, con el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, o quien ésta determine, para denunciar los hechos motivo de mi reclamo, ante las autoridades competentes, y a comparecer cuantas veces sea necesario, para el esclarecimiento de los hechos objeto del finiquito que se otorga.

Atentamente.

[Nombre del cliente]

[Fecha de expedición]

