

Aclaraciones, reclamaciones y consulta de transferencias SPEI

En Banco Plata puedes consultar el estado de una transferencia realizada a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), solicitar una aclaración o presentar una reclamación relacionada con una transferencia enviada o recibida.

1. Consulta el estado de una transferencia SPEI

Puedes consultar el detalle y estado de tus transferencias SPEI desde los canales electrónicos de Banco Plata.

La información disponible podrá incluir, según corresponda:

- fecha y hora de la operación;
- monto de la transferencia;
- institución emisora y receptora;
- cuenta o CLABE beneficiaria;
- referencia numérica;
- concepto de pago;
- Clave de Rastreo; y
- estado de la transferencia.

La información correspondiente a una Orden de Transferencia aceptada por SPEI estará disponible en nuestros canales electrónicos a más tardar **60 segundos después de su liquidación** y se mantendrá disponible para consulta durante un periodo de **al menos tres meses**.

Comprobante Electrónico de Pago (CEP)

Cuando corresponda, podrás consultar el estado de la transferencia o generar su Comprobante Electrónico de Pago (CEP) mediante el vínculo disponible en el detalle de la operación.

Este vínculo estará disponible a más tardar **cinco minutos después de la liquidación de la transferencia** y permanecerá disponible para consulta durante al menos **tres meses**.

Si recibiste una transferencia que fue aceptada por SPEI pero los recursos no fueron acreditados en tu cuenta, puedes contactar a Banco Plata para conocer la causa de la falta de acreditación. Esta consulta no tendrá costo.

2. Solicitud de aclaración

Puedes solicitar una aclaración cuando tengas alguna duda o inconformidad respecto de una transferencia SPEI enviada o recibida, por ejemplo:

- realizaste una transferencia y el beneficiario señala que no recibió los recursos;
- esperas recibir una transferencia y los recursos no aparecen reflejados en tu cuenta;
- la transferencia fue devuelta y deseas conocer el motivo;
- existe alguna inconsistencia en el monto, información o estado de la operación; o
- requieres información adicional sobre el procesamiento de una transferencia.

¿Cómo presentar una aclaración?

Puedes iniciar tu solicitud a través de los canales de atención disponibles en Banco Plata:

- **App Plata**, mediante las funcionalidades de atención y aclaraciones;
- **Sitio Web Plata**, mediante los canales de atención disponibles;
- **chat de atención a Clientes**, disponible las 24 horas, los 365 días del año; o
- **Centro de Atención Telefónica**, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Cuando sea necesario consultar información de tu cuenta o de una operación específica, Banco Plata podrá solicitar la validación de tu identidad mediante los mecanismos de autenticación correspondientes.

Al registrar la solicitud se generará un **folio o número de caso** para su identificación y seguimiento.

Información que deberás proporcionar

Para identificar la transferencia, te podremos solicitar, según corresponda:

- nombre del titular de la cuenta;
- fecha de la transferencia;
- monto;
- cuenta o CLABE de origen o destino;
- institución emisora o receptora;
- Clave de Rastreo o referencia numérica, cuando cuentes con ella;
- motivo de la aclaración; y
- cualquier documento o información adicional que resulte necesaria para analizar el caso.

Si no cuentas con todos los datos de la transferencia, Banco Plata podrá solicitarte la información adicional necesaria para localizarla.

Plazo para solicitar una aclaración

Cuando resulte aplicable el procedimiento previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, podrás presentar tu solicitud de aclaración dentro de los **90 días naturales** siguientes a la fecha de corte correspondiente o, en su caso, a la fecha en que se realizó la operación.

Una vez recibida una aclaración sujeta a dicho procedimiento, Banco Plata contará con un plazo máximo de **45 días** para entregarte el dictamen correspondiente, acompañado de la evidencia considerada y de un informe que atienda los hechos señalados en tu solicitud.

Lo anterior no limita tu derecho a utilizar los demás mecanismos de consulta o reclamación previstos en la legislación aplicable.

3. Reclamación por una transferencia SPEI no reconocida

Si identificas una transferencia SPEI con cargo a tu cuenta que **no realizaste o autorizaste**, repórtala a Banco Plata tan pronto como la identifiques.

Puedes reportarla:

- directamente desde la **App Plata**; o
- a través del **Centro de Atención Telefónica**.

Banco Plata registrará tu reclamación y realizará las validaciones necesarias para identificar y analizar la operación.

Durante el análisis podremos revisar, entre otros elementos:

- datos y trazabilidad de la transferencia;
- Clave de Rastreo y demás identificadores de la operación;
- mecanismos de autenticación utilizados;
- información disponible de la sesión y canal mediante el cual se realizó la transferencia; y
- demás evidencia relacionada con la operación.

Cuando corresponda, Banco Plata realizará los **escalamientos y gestiones interinstitucionales necesarios** conforme a los mecanismos aplicables al SPEI para la atención de operaciones presuntamente no reconocidas.

Te proporcionaremos un folio para dar seguimiento al caso y te comunicaremos el resultado de la reclamación conforme a los plazos y procedimientos que resulten aplicables.

4. Seguimiento de tu solicitud

Puedes solicitar información sobre el estado de tu aclaración o reclamación mediante los canales de atención de Banco Plata utilizando el folio proporcionado al momento de registrar el caso.

Si requieres una revisión adicional o la respuesta recibida no resulta satisfactoria, puedes presentar tu consulta, aclaración o reclamación ante la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Banco Plata**, cuyos datos de contacto se encuentran disponibles en este sitio.

La UNE recibirá las consultas, reclamaciones o aclaraciones de los Usuarios por los medios habilitados para tal efecto y dará respuesta por escrito dentro de un plazo que no exceda de **30 días hábiles** contado a partir de su recepción.

También puedes acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** conforme a la legislación aplicable.

Fundamento normativo

Este procedimiento se establece de conformidad con:

- las **Reglas del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios contenidas en la Circular 14/2017 de Banco de México**, particularmente las Reglas 83a., 84a. y 85a., relativas a la información y consulta de Órdenes de Transferencia aceptadas por SPEI, solicitudes de aclaración, consultas sobre su estado, reclamaciones y acceso al Comprobante Electrónico de Pago;
- el **artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, respecto del procedimiento de aclaraciones que resulte aplicable a las operaciones y servicios financieros; y
- el **artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**, respecto de la atención de consultas, aclaraciones y reclamaciones por la Unidad Especializada de Atención a Usuarios.

Este procedimiento no limita los derechos que correspondan a los Usuarios conforme a las demás disposiciones legales y regulatorias aplicables.

English version

SPEI Transfer Clarifications, Claims, and Status Inquiries

At Banco Plata, you can check the status of a transfer made through the **Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)**, request a clarification, or file a claim related to an outgoing or incoming transfer.

1. Checking the status of a SPEI transfer

You can check the details and status of your SPEI transfers through Banco Plata's electronic channels.

Depending on the transaction, the available information may include:

- transaction date and time;
- transfer amount;
- sending and receiving institution;
- beneficiary account or CLABE;
- numerical reference;
- payment description;
- Tracking Key (*Clave de Rastreo*); and
- transfer status.

Information related to a Transfer Order accepted by SPEI will be available through our electronic channels no later than **60 seconds after settlement** and will remain available for consultation for **at least three months**.

Electronic Payment Receipt (CEP)

Where applicable, you may check the status of the transfer or generate its **Electronic Payment Receipt (Comprobante Electrónico de Pago or CEP)** through the link available in the transaction details.

This link will be available no later than **five minutes after the transfer is settled** and will remain available for consultation for at least **three months**.

If you received a transfer that was accepted by SPEI but the funds were not credited to your account, you may contact Banco Plata to obtain information regarding the reason the funds were not credited. There is no charge for this inquiry.

2. Requesting a clarification

You may request a clarification if you have any questions or concerns regarding an outgoing or incoming SPEI transfer, for example, if:

- you made a transfer and the beneficiary reports that the funds were not received;
- you are expecting a transfer and the funds have not been credited to your account;
- the transfer was returned and you would like to know the reason;
- there is an inconsistency in the amount, information, or status of the transaction; or
- you require additional information regarding the processing of a transfer.

How can you request a clarification?

You may submit your request through Banco Plata's available customer service channels:

- **Plata App**, through its customer service and clarification features;
- **Banco Plata Website**, through the available customer service channels;
- **Customer Service Chat**, available 24 hours a day, 365 days a year; or
- **Customer Service Call Center**, available 24 hours a day, 365 days a year.

When it is necessary to review information related to your account or a specific transaction, Banco Plata may ask you to verify your identity through the applicable authentication mechanisms.

Once your request is registered, you will receive a **reference or case number** for identification and follow-up purposes.

Information you may be required to provide

To identify the transfer, we may ask you to provide, as applicable:

- name of the account holder;
- transfer date;
- amount;
- originating or destination account or CLABE;
- sending or receiving institution;
- Tracking Key (*Clave de Rastreo*) or numerical reference, if available;
- reason for the clarification request; and
- any additional documentation or information necessary to review the case.

If you do not have all the transfer details, Banco Plata may request any additional information necessary to locate the transaction.

Deadline for requesting a clarification

Where the procedure set forth in **Article 23 of the Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros** applies, you may submit your clarification request within **90 calendar days** following the applicable statement closing date or, where applicable, the date on which the transaction was performed.

Once a clarification subject to such procedure is received, Banco Plata will have up to **45 days** to provide you with the corresponding determination, together with the evidence considered and a report addressing the facts described in your request.

This does not limit your right to use any other inquiry or claims mechanisms available under applicable law.

3. Claim regarding an unrecognized SPEI transfer

If you identify a SPEI transfer debited from your account that **you did not make or authorize**, report it to Banco Plata as soon as you become aware of it.

You may report it:

- directly through the **Plata App**; or
- through the **Customer Service Call Center**.

Banco Plata will register your claim and perform the necessary validations to identify and review the transaction.

As part of the review, we may assess, among other information:

- the transfer details and transaction traceability;
- the Tracking Key and other transaction identifiers;
- the authentication mechanisms used;
- available information regarding the session and channel through which the transfer was initiated; and
- any other evidence related to the transaction.

Where applicable, Banco Plata will carry out the necessary **inter-institutional escalations and actions** in accordance with the mechanisms applicable to SPEI for the handling of potentially unrecognized transactions.

You will receive a case number to track your claim, and we will notify you of the outcome in accordance with the applicable procedures and timeframes.

4. Following up on your request

You may request information regarding the status of your clarification or claim through Banco Plata's customer service channels by providing the case number assigned when your request was registered.

If you require further review or are not satisfied with the response received, you may submit your inquiry, clarification, or claim to Banco Plata's **Specialized Customer Service Unit (Unidad Especializada de Atención a Usuarios or UNE)**, whose contact details are available on this website.

The UNE will receive customer inquiries, claims, and clarification requests through the channels made available for this purpose and will provide a written response within no more than **30 business days** from the date the request is received.

You may also contact the **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** in accordance with applicable law.

Legal basis

This procedure is established pursuant to:

- the **Rules of the Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios set forth in Banco de México Circular 14/2017**, particularly Rules 83, 84, and 85, regarding information on and consultation of Transfer Orders accepted by SPEI, clarification requests, status inquiries, claims, and access to the Electronic Payment Receipt;
- **Article 23 of the Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, regarding the clarification procedure applicable to financial transactions and services; and
- **Article 50 Bis of the Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**, regarding the handling of inquiries, clarifications, and claims by the Specialized Customer Service Unit.

This procedure does not limit any rights available to customers under any other applicable legal or regulatory provisions.