

Procedimiento para Aclaraciones o Reclamaciones de Órdenes de Transferencia SPEI de Caja Solidaria Kafen Tomin

Objetivo

Establecer el procedimiento que deben seguir los socios para presentar solicitudes de aclaración, consulta o reclamaciones relacionadas con transferencias **SPEI** realizadas a través de Caja Solidaria Kafen Tomin.

1. Presentación de la Solicitud

El socio podrá presentar su aclaración o reclamación mediante cualquiera de los siguientes medios:

- Correo Electrónico: **atencional socio@kafentomin.mx**
- En la **sucursal más cercana** de la Caja Solidaria Kafen Tomin
- Horario de atención: **Lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas**

2. Información requerida

- El socio deberá imprimir el formato **“Carta de Aclaración de Saldos (SPEI)”** y llenarlo conforme a las indicaciones establecidas en el archivo **“Llenado Correcto del Documento”**, para posteriormente enviarlo por correo electrónico.
- En caso de acudir a alguna de nuestras sucursales, uno de nuestros ejecutivos le proporcionará el formato **“Carta de Aclaración de Saldos (SPEI)”**, el cual deberá ser llenado con el apoyo del personal.

3. Recepción y acuse

Una vez recibida la solicitud:

- Se generará un **folio de seguimiento**.
- Se enviará un **acuse de recepción** al socio por el mismo canal en que fue recibida la solicitud

4. Análisis y gestión

- El área de Operaciones en conjunto con el área de Administración y Finanzas analizarán la solicitud.
- Las áreas correspondientes darán seguimiento a la operación mediante la plataforma SPEI.
- Se harán consultas en STP para validar el estatus de la transferencia.

5. Plazo de respuesta

- Se dará respuesta al socio **en un plazo máximo de 15 días hábiles**
- En caso de requerir más tiempo, se notificará al socio explicando los motivos.

6. Resolución

El socio recibirá la resolución del dictamen final a través del Formato Dictamen de Aclaraciones de Servicios Financieros Digitales.

- Si procede la aclaración, se realizarán los ajustes o devoluciones necesarias.
- Si no procede, se informará al socio con una explicación clara y soportes de la operación.

7. Medios para recibir la respuesta

La resolución será entregada al socio por el mismo canal en que presentó la solicitud.

8. Consulta y seguimiento

El socio puede consultar el estatus de su solicitud en:

- Al correo: **atencionsocio@kafentomin.mx**