

Dudas y Aclaraciones

El proceso de dudas y aclaraciones permite a los Socios poder generar cualquier aclaración sobre las operaciones, cargos y movimientos efectuados a través de los **servicios avanzados móviles** incluidos los servicios de SPEI entrada y salida, las cuáles se les dará seguimiento por medio del formato **MSE-FOR-01 Formato de Aclaraciones**.

Dudas del uso de la plataforma

Las dudas relacionadas con el manejo y uso de nuestros servicios avanzados móviles serán atendidas exclusivamente a través de nuestro **Call Center** designado por la Sociedad que estará operando del lado del tercero a contratar como parte de sus servicios.

Aclaraciones

Para aclaraciones relacionadas con las operaciones y transacciones de los servicios avanzados móviles serán recibidas exclusivamente en sucursales de la cooperativa cuando provengan de una solicitud del Socio afectado bajo el formato **MSE-FOR-01 Formato de Aclaraciones**. En donde se procederá con base a lo establecido en el siguiente procedimiento:

Procedimiento:

1. El Socio debe presentar la aclaración directamente en cualquiera de nuestras sucursales.
2. El personal de la sucursal analizará la aclaración del Socio y valida si puede brindar una solución, adicional explica el proceso de autorización de las operaciones.
3. En caso de que el Socio aun con la explicación del personal de la sucursal o a consideración del mismo, solicite una aclaración, esta será a través del formato **MSE-FOR-01 Formato de Aclaraciones**.
4. El responsable de aclaraciones registrará el caso en el siguiente formato **MSE-FOR-02 Bitácora de Aclaraciones** y asignará un número de referencia único a la aclaración para su seguimiento.
5. El responsable de la gestión llevará a cabo una revisión exhaustiva de la aclaración. Se verificará la información proporcionada y se investigarán las circunstancias relacionadas con la aclaración.
6. Se notificará al Socio la recepción de su aclaración y se proporcionará un plazo estimado para la resolución. En caso de requerir información adicional, se solicitará al socio por medio de la información proporcionada en el formato.

7. Una vez completada la investigación, se notificará al Socio la resolución de la aclaración por escrito, incluyendo los detalles de la decisión. Si se determinara que la aclaración es válida, se procederá a la corrección del monto en disputa o cualquier otra acción necesaria. En caso contrario, se explicará la razón de la negación al solicitante, junto con la evidencia.
8. La resolución de la aclaración se registrará en el formato **MSE-FOR-02 Bitácora de Aclaraciones**.