

# Aclaraciones SPEI®

Si detectas alguna operación de SPEI® no enviada o no recibida, puedes realizar la aclaración a través de las siguientes alternativas:

o Si eres una **Persona Moral**.

Acude a cualquier sucursal y solicita a un Ejecutivo la aclaración.

- El Ejecutivo de sucursal te solicitará el llenado de una “Carta Reclamación” para poder iniciar el proceso de aclaración, la cual debe contener:
  1. fecha de la aclaración
  2. motivo de la aclaración
  3. datos de la operación:
    - Fecha e importe de la transferencia
    - Nombre del Banco al cual se hizo la transferencia
    - Tipo de cuenta a la que se hizo la transferencia (Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) de la cuenta (18 dígitos) o el número de tarjeta de débito (16 dígitos) o el número del teléfono celular (10 dígitos) asociado a la cuenta de la persona o empresa a la que realizaste la transferencia de dinero)
    - Clave de rastreo y nombre o razón social del beneficiario, en caso de contar con la información
  4. nombre completo, firma autógrafa e identificación oficial vigente de quien realiza la aclaración (Representante Legal de la organización)

o Si eres una **Persona Física o Persona Física con Actividad Empresarial**.

El proceso de la aclaración deberás efectuarlo a través de nuestro Centro de Atención Telefónica al 55 5728 1900 de lunes a viernes de 8:00 a 19:30 h y sábados de 8:00 a 17:00 h (horarios zona centro).

- El ejecutivo de nuestro Centro de Atención Telefónica te solicitará los siguientes datos para poder iniciar el proceso de aclaración:
  1. Fecha e importe de la transferencia
  2. Nombre del Banco al cual se hizo la transferencia
  3. Tipo de cuenta a la que se hizo la transferencia (Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) de la cuenta (18 dígitos) o el número de tarjeta de débito (16 dígitos) o el número del teléfono celular (10 dígitos) asociado a la cuenta de la persona o empresa a la que realizaste la transferencia de dinero)
  4. Clave de rastreo y nombre o razón social del beneficiario, en caso de contar con la información

Adicionalmente, para trámite de aclaraciones o reclamaciones ponemos a tu disposición a la Unidad Especializada de Aclaraciones (UNE), ubicada en Río Usumacinta S/N, esq. con Fernando Montes de Oca, Col. La Presita, Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C.P. 54763. Correo electrónico [une@scotiabank.com.mx](mailto:une@scotiabank.com.mx), teléfono 55 5123 0990 de lunes a viernes de 8:30 a 16:00 h (horarios zona centro).