



CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Tarjetas de prepago multdivisa

Procedimiento para solicitud de aclaraciones, devolución de recursos por motivo de cancelación o terminación de vigencia.

- Solicitud de aclaraciones:

Si observa transacciones o movimientos que usted no haya realizado con su tarjeta CIBCash Multicurrency, en cualquiera de sus modalidades, deberá de comunicarse a la brevedad posible a nuestro centro de atención a clientes CIDirecto, en CDMX y zona aledaña al 55 1103 1220 / 800 2524226. Para llamadas desde el extranjero, consulte la lista de nuestros números lada 800 sin costo de diversos países en www.cibanco.com, sección CIBCash Multicurrency o bien, envíe un correo electrónico a la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones (techeverria@cibanco.com).

El plazo que CIBanco ofrece para responder las aclaraciones es de 45 a 180 días naturales, tanto en operaciones nacionales como extranjeras.

Para realizar la aclaración, tendrá un plazo de 90 días naturales a partir de que se efectúa la transacción para realizar alguna aclaración. En caso de no ser reclamada en este plazo, se dará por aceptada, quedando CIBanco libre de toda responsabilidad sobre la misma.

- Devolución de recursos por cancelación o término de vigencia

Para la descarga total de los recursos de su tarjeta CIBCash Multicurrency, deberá de acudir a cualquier sucursal CIBanco y solicitar la devolución.