

Estimado cliente,

Si desea realizar consultas o aclaraciones respecto a las transacciones enviadas o recibidas vía SPEI hechas a través de su cuenta de cheques abierta en Bank of America México, puede realizar lo siguiente:

- A. Corroborar que en su cuenta existen los fondos suficientes para procesar el pago.
- B. Verificar que se realizó el débito ó crédito correspondiente en su cuenta por el monto de la transacción.
- C. En caso de recibir fondos de otro banco por medio de SPEI, verificar con el emisor del pago que se realizó el débito correspondiente.
- D. Consultar el estatus del pago en la opción de consulta en la página de internet del Banco de México.
  - a. Ingrese a [www.banxico.org.mx/cep](http://www.banxico.org.mx/cep) <sup>1</sup>
  - b. Diríjase a la opción **“información necesaria para cualquier consulta de SPEI”** y proceda de acuerdo a lo ahí indicado.

En caso de que considere que alguna de las opciones anteriores no proporciona suficiente información para su aclaración o consulta, por favor contacte a su Asesor de Servicio en Bank of America México, a través de cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- México: 5255-5230-6492
- Atención en Inglés: 305-663-1408
- Atención en Español: 305-663-1718
- Correo electrónico: [dedicatedmexico@bankofamerica.com](mailto:dedicatedmexico@bankofamerica.com)

Donde recibirá una atención personalizada a su solicitud por parte de su Asesor de Servicio.

## **Información necesaria para cualquier consulta de SPEI:**

Para efectos de agilizar y atender de manera adecuada las solicitudes que realice relacionadas con operaciones a través de SPEI, es necesario que proporcione la información siguiente:

- Cuenta ordenante (cuenta de donde se toman los fondos)
- Monto de pago
- Fecha de pago
- Referencia de pago
- Banco beneficiario
- CLABE interbancaria del beneficiario
- Clave de rastreo asignada a la operación

1) El Comprobante Electrónico de Pago (CEP) podrá ser consultado de acuerdo a los procesos establecidos para la generación de este comprobante.

## Aclaraciones de SPEI

Bank of America  
Merrill Lynch



Con los datos proporcionados, su Asesor de Servicio:

- Realizará la verificación del contacto que solicita la consulta vía telefónica o a través del correo electrónico.
- Revisará la información relacionada a la operación con los datos proporcionados.
- Informará el estatus de la operación y en caso de ser necesario la causa de devolución o rechazo.
- Informará el motivo del rechazo por parte de la Institución Beneficiaria si la operación ha sido devuelta
- Informará el motivo del rechazo si la operación fue rechazada en Bank Of America.
- Tomará los datos completos del cliente con el fin de iniciar el procedimiento interno de revisión y podrá mantener contacto vía telefónica y/o correo electrónico si la operación requiere investigación adicional

1) El Comprobante Electrónico de Pago (CEP) podrá ser consultado de acuerdo a los procesos establecidos para la generación de este comprobante.