

## PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁ SEGUIRSE A EFECTOS DE PRESENTAR SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O CONSULTAS

En caso de inconformidad y con el fin de objetar aquellos movimientos en los que el Cliente no esté de acuerdo, contenidos en el estado de cuenta respectivo o en su caso, en los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología que al efecto hubieren pactado el Cliente con Banco Industrial and Comercial Bank of China México S.A.(ICBC), Institución de Banca Múltiple. a:

1. Aperturas de créditos en cuenta corriente otorgadas a personas morales;
2. Depósitos de dinero a la vista, con o sin chequera, y
3. Solicitud de Envío u Orden de Transferencia Aceptada por el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

El Cliente podrá optar por el siguiente procedimiento:

I. El Cliente deberá presentar su solicitud de aclaración en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte, o en su caso, de la realización de la operación o del servicio, en la oficina de ICBC, ubicadas en: Av. Paseo de la Reforma 250, Torre B, Piso 18, Col. Juárez. Del. Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, C.P. 06600., o bien dirigirla a la Unidad Especializada de ICBC a través de los siguientes medios:

- Vía Telefónica: +52 (55) 41 25 33 00
- Correo electrónico: [une@icbc.com.mx](mailto:une@icbc.com.mx)

En un horario de Lunes a Viernes de 8 de la mañana a 6 de la tarde, mediante escrito o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. ICBC, acusará de recibo dicha solicitud de aclaración, siempre y cuando el Cliente cumpla con el plazo y términos antes mencionados y otorgará un folio de identificación para cada caso, para el seguimiento del mismo por parte del cliente.

II. En un plazo que no excederá de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos y plazos señalados indicada en el ordinal que antecede, ICBC, emitirá el dictamen correspondiente, por escrito. En caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero el plazo previsto en el párrafo anterior será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

III. Una vez emitido el dictamen, cuando sea procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá realizar el pago de la cantidad correspondiente, incluyendo los intereses ordinarios pactados en el respectivo contrato, cuando resulte aplicable.

El lugar de notificación del estado que guarda la solicitud respectiva será en la oficina de ICBC donde radica la cuenta y se verificará mediante los documentos que ICBC, dispone para tal efecto. La falta de

presentación del Cliente en el lugar acordado, durante los plazos que se establecen al efecto, relevará a ICBC, de cualquier responsabilidad relacionada, y se entenderá como desistimiento de la misma por parte del Cliente, no estando obligado ICBC, a la realización de gestiones judiciales, extrajudiciales ni de ninguna otra naturaleza a fin de notificar al Cliente del estado de su solicitud.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la Autoridad Jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, en el entendido que el presente procedimiento quedará sin efectos a partir del momento en que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros