

Número de Aclaración

CN2026042812010

Emisor de la tarjeta Banamex

XXXXXXXXXXXX7124

28/04/2026 16:23:11

Detalle de la Aclaración

Fecha de solicitud 2026-04-28

Número de Folio I6042816318

Fecha de elaboración del Dictamen 28 de 2026

Apreciable Cliente:

En relación a la operación que nos indicas reconocer haber realizado ante el comercio AIR FRANCE AV OM y de la cual manifiestas no estar satisfecho con el producto o servicio, te indicamos que esta inconformidad debe ser dirigida al comercio descrito. Banamex/Tarjetas Banamex es únicamente el medio de pago.

Detalle del cargo que reportaste

Monto total de la transacción \$ 1422

Fecha y hora de la transacción 2026-04-15 13.52.13

Número de autorización 097413

Información del comercio

Establecimiento AIR FRANCE AV OM

Adquirente PROSA

Número de afiliación

Dirección IP

Por lo anterior, concluimos que el dictamen es improcedente, debido a que el cargo se realizó de manera correcta.

Para más información puedes dar seguimiento a través de nuestra aplicación móvil ó a través del portal banamex.com/sitios/aclaracionescargostarjetas/index.html ingresando con tu número de aclaración y los últimos tres dígitos de tu tarjeta reportada.

También, estamos a tus órdenes en nuestro Centro de Atención Telefónica al [redacted] de la [redacted] o 800 [redacted], sin costo, desde cualquier otra ciudad de [redacted] en un horario de lunes a viernes de 7 a 23 hrs, [redacted] días festivos de 9 a 21 hrs, los 365 días del año.

En caso de no estar de acuerdo con el dictamen expuesto, puedes iniciar una reclamación o queja acudiendo a las Unidades de Atención Especializada (UNE), vía telefónica al [redacted] o enviar tu solicitud al correo electrónico [redacted] también puedes iniciar el procedimiento al que tienes derecho acudiendo a las oficinas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), vía telefónica o a través de su página de internet. Banamex hace del conocimiento del Cliente, los datos de contacto de la CONDUSEF a través de las siguientes vías: Teléfonos: [redacted] o de la [redacted] Dirección de Internet: www.condusef.gob.mx o Correo electrónico [redacted]

Agradecemos tu atención y nos reiteramos a tu servicio.



Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex (en lo sucesivo "Banamex"), es responsable de recabar y dar tratamiento a los datos personales que usted nos proporcione con domicilio en

C.P. 01210, Los datos personales recabados, serán utilizados para: a) Aquellas finalidades indispensables para el cumplimiento de la relación jurídica, entre el responsable y usted, las cuales son: (i) Para integrar expedientes, bases de datos y sistemas necesarios para llevar a cabo las operaciones bancarias correspondientes. (ii) Para cumplimentar disposiciones de conocimiento del cliente y prevención de dinero, ya sea para Banamex, sus filiales o subsidiarias que formen parte del mismo Grupo Financiero, conforme lo prevé la legislación respectiva. (iii) Para mantener la relación jurídica generada. (iv) Para reclamar entrega de premios, sistemas de puntuación y otros programas de lealtad, así como en su caso, los procesos de cobranza que pudieran derivar de dicha relación jurídica. (v) Para llevar a cabo análisis de riesgo y viabilidad de crédito. b) Aquellas finalidades secundarias no indispensables para el cumplimiento de dicha relación jurídica como lo es, mercadotecnia, publicidad y prospección comercial. En caso de oponerse al uso o divulgación de sus datos personales para las finalidades que no considere indispensables para la relación jurídica, puede revisar el procedimiento para el ejercicio de los derechos A.R.C.O. que se encuentra en nuestro aviso de privacidad integral a través de la siguiente liga: https://www.banamex.com/es/privacidad_portal.htm