

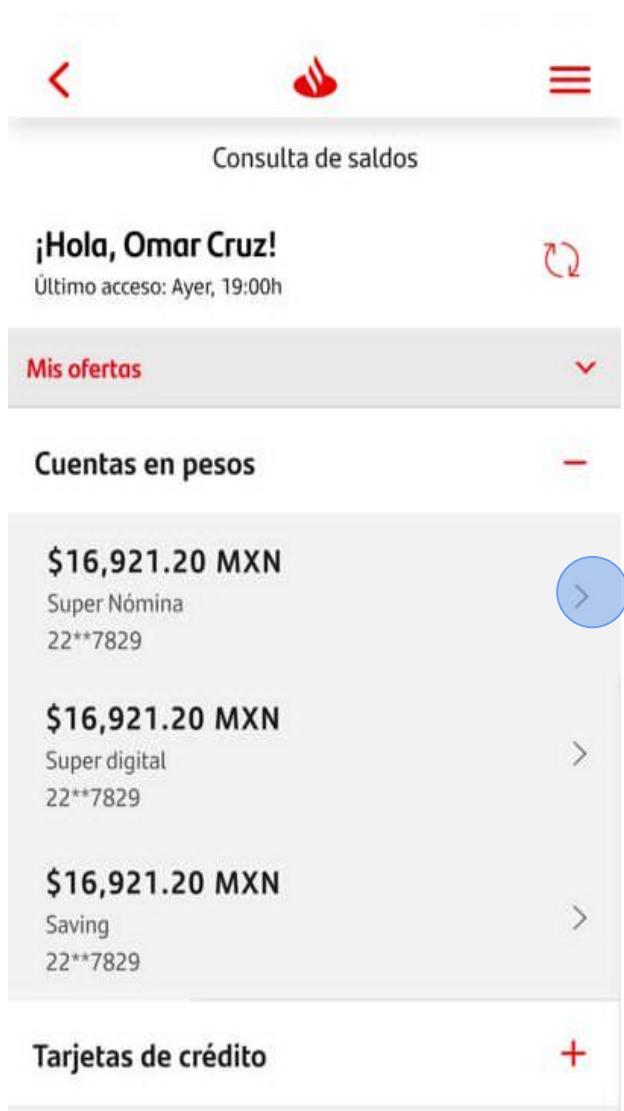
Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil



Alta de Aclaraciones

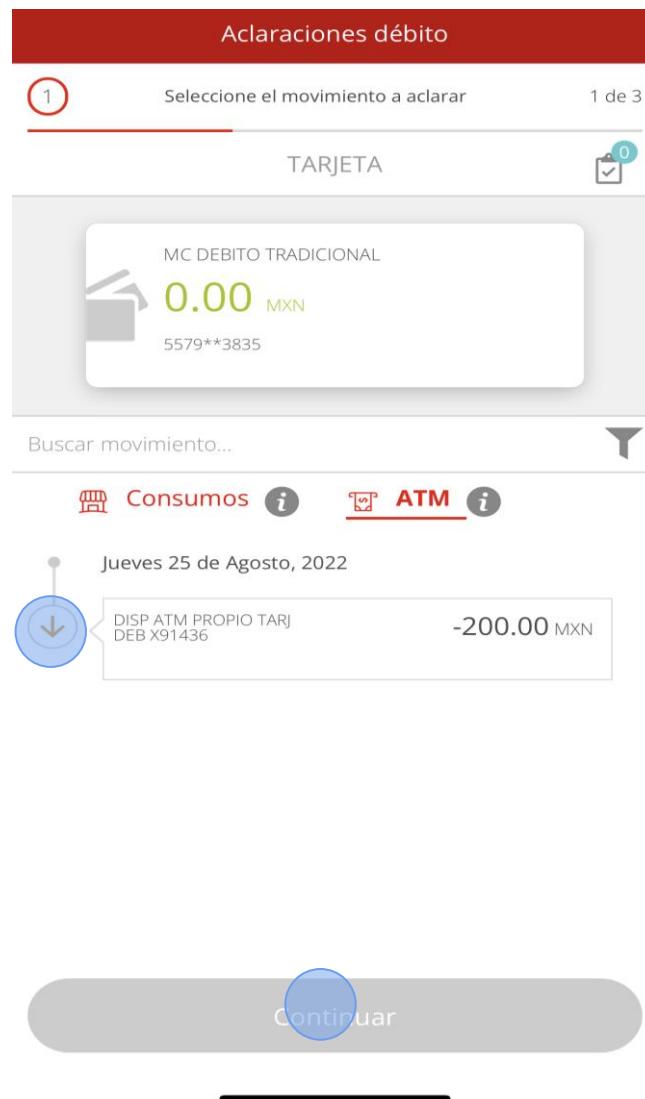
Inicia sesión en SuperMóvil

Después da clic en el saldo de la cuenta o tarjeta de la que deseas **levantar la aclaración**



Selecciona la opción **Aclaraciones** y a continuación presiona **Alta**

Alta de Aclaraciones



***Nota**

Recuerda que puedes visualizar tus consumos y retiros



Elige el movimiento a aclarar



Da clic en Continuar.



Elige el flujo de las respuestas que diste:

- | Dar Clic | |
|--|---|
| <p>Sí tienes la tarjeta en tu poder y Sí interactuaste con el comercio durante la compra</p> |  |
| <p>Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio durante la compra</p> |  |
| <p>No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y ya la reportaste</p> |  |
| <p>Aclaraciones por retiros en cajeros automáticos</p> |  |
| <p>No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado</p> |  |
| <p>Consulta el estatus de tu aclaración</p> |  |

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

Sí tienes la tarjeta en tu poder y Sí interactuaste con el comercio



Alta de Aclaraciones

Sí tienes la tarjeta en tu poder y Sí interactuaste con el comercio

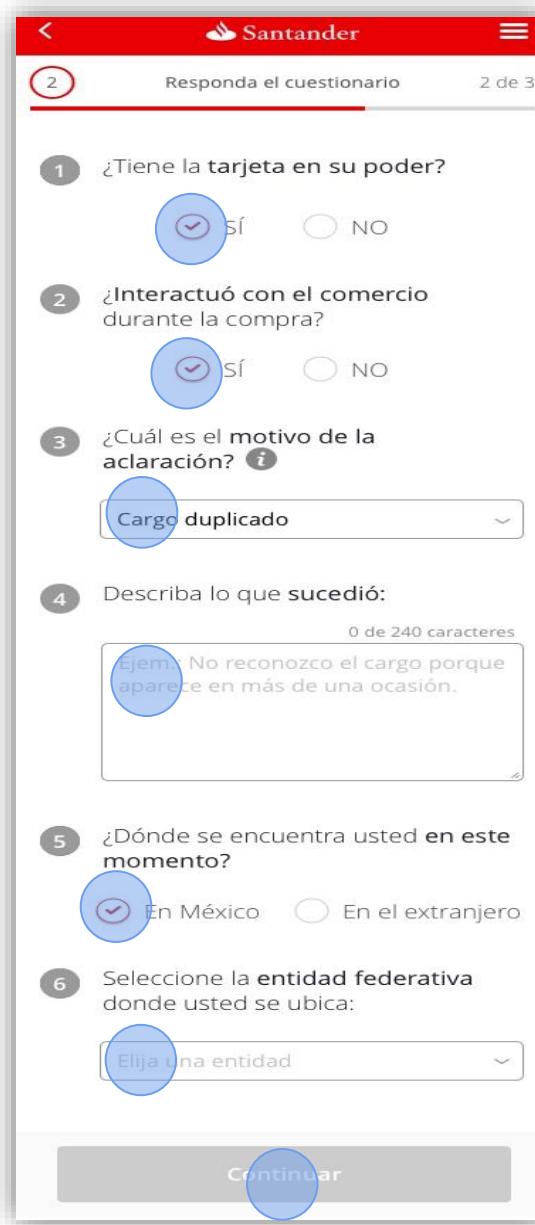
Si seleccionaste la opción **Sí** en las 2 primeras preguntas continua ingresando la **información que se solicita**

Escoge el motivo de aclaración

Describe lo que **sucedió**

Indica dónde te encuentras al hacer este proceso, si es en México es necesario seleccionar tu entidad federativa. Si estás en el extranjero continua con el proceso

Después presiona
Continuar



Verifica la información que ingresaste

***Nota:**
En algunos casos al confirmar la información esta puede tardar en procesarse, por favor espera un momento

Si todo es correcto
oprima **Confirmar**

Alta de Aclaraciones

Sí tienes la tarjeta en tu poder y Sí interactuaste con el comercio



Para finalizar, obtén el resumen del alta de tu aclaración

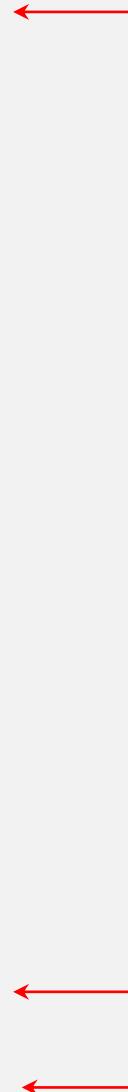
En tu correo electrónico registrado en el banco se ha enviado una carta acuse y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración

*Nota

En algunos casos es necesario que envíes información adicional



Regresa al Menú de Flujos



Para terminar presiona Finalizar

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

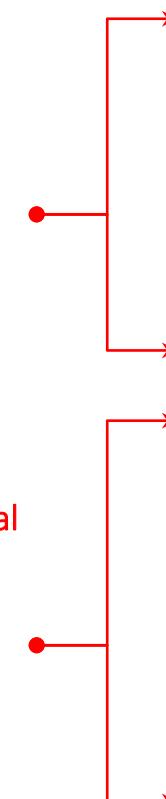
Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio



Alta de Aclaraciones

Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio

Si has seleccionado la opción **Sí** en la primer pregunta y **No** en la segunda, continua ingresando la **información que se solicita**



2 Responda el cuestionario 2 de 3

1 ¿Tiene la tarjeta en su poder?
 Sí NO

2 ¿Interactuó con el comercio durante la compra?
 Sí NO

3 ¿Dónde se encuentra usted en este momento?
 En México En el extranjero

4 Seleccione la entidad federativa donde se encuentra:
Ciudad de México

Continuar

Después presiona
Continuar



3 Verifique su información 3 de 3

Esta es la información para la aclaración, favor de revisar que sea correcta:

AMAZON MARKETPLACE EU 1,239.25 MXN

AMAZON MARKETPLACE EU 1,239.25 MXN

AMAZON MARKETPLACE EU 1,239.25 MXN

Estas son las respuestas que usted capturó en el cuestionario, favor de verificar:

TARJETA EN SU PODER	sí
INTERACTUÓ CON EL COMERCIO	NO
UBICACIÓN ACTUAL	CIUDAD DE MÉXICO

Confirmar

Si todo es correcto oprime **Confirmar**

Verifica la información que ingresaste

***Nota:**
En algunos casos al confirmar la información esta puede tardar en procesarse, por favor espera un momento

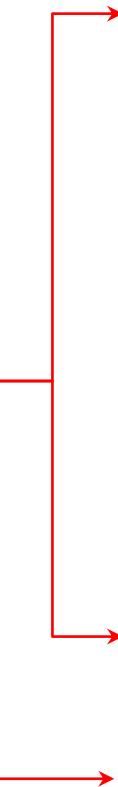
Alta de Aclaraciones

Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio

Si **no interactuaste con el comercio y tienes la tarjeta en tu poder**, es posible que alguien más pueda estar realizando cargos

Para que esto no siga ocurriendo tienes la opción de **bloquear de manera definitiva tu tarjeta**

Si deseas realizarlo presiona **Confirmar**



*Nota

Si no aceptaste el bloqueo definitivo de tu tarjeta da [clic aquí](#) para seguir con el proceso

- Al aceptar el bloqueo definitivo de tu tarjeta es necesario **seleccionar el tipo de reposición que deseas**
- A continuación, oprime **Confirmar**

Alta de Aclaraciones

Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio

*Nota

Este flujo es en caso de aceptar el bloqueo de tarjeta, si no se acepto ve al ultimo flujo

Verifica la información de la tarjeta que se ha bloqueado e identifica tu nuevo número de plástico

Después selecciona
Continuar



Regresa al **Menú de Flujos**

Para finalizar, obtén el resumen del alta de tu aclaración

En tu **correo electrónico registrado** en el banco se ha enviado una carta acuse y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración

*Nota

En algunos casos es necesario que envíes información adicional

Para terminar oprime **Finalizar**

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y ya la has reportado



Alta de Aclaraciones

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y ya la has reportado

Si has seleccionado la opción **No** en la primer pregunta y en la segunda indica **La reporté como robada o extraviada**, continua
Ingresando la información que se solicita

Coloca la **fecha en que te robaron o extraviaste tu tarjeta**

Indica **dónde te encuentras al hacer este proceso**, si es en México es necesario seleccionar tu entidad federativa. Si estás en el extranjero continua con el proceso

Después presiona **Continuar**

Responda el cuestionario 2 de 3

1 ¿Tiene la tarjeta en su poder?
 SÍ NO

2 ¿Qué sucedió con su tarjeta?
 La reporté como robada o extraviada.
 Me la robaron o la extravié y no la he reportado.

3 ¿Cuándo le robaron o extravió su tarjeta?
08 OCT 2022

4 ¿Dónde se encuentra usted en este momento?
 En México En el extranjero

5 Seleccione la entidad federativa donde se encuentra:
 CIUDAD DE MÉXICO

Continuar

Verifique su información 3 de 3

Esta es la información para la aclaración, favor de revisar que sea correcta:

AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN
AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN
AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN

Estas son las respuestas que usted capturó en el cuestionario, favor de verificar:

TARJETA EN SU PODER	NO
QUÉ SUCEDIÓ CON SU TARJETA	LA REPORTÉ COMO ROBADA O EXTRAVIADA
FECHA DE ROBO O EXTRAVÍO	12/JUL/2017
UBICACIÓN ACTUAL	CIUDAD DE MÉXICO

Confirmar

Verifica la información que ingresaste

***Nota:**
En algunos casos al confirmar la información esta puede tardar en procesarse, por favor espera un momento

Si todo es correcto oprime **Confirmar**

Alta de Aclaraciones

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y ya la has reportado



Para finalizar, obtén el resumen del alta de tu aclaración

En tu **correo electrónico registrado** en el banco se ha enviado una carta acuse y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración

*Nota

En algunos casos es necesario que envíes información adicional

Para terminar oprime **Finalizar**



Regresa al **Menú de Flujos**

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

Aclaraciones por retiros en cajeros automáticos



Alta de Aclaraciones

Por retiros en cajeros automáticos

Selecciona ATM y
después
**Movimiento A
Aclarar**

Presiona
Continuar.

1 Seleccione el movimiento a aclarar 1 de 3

TARJETA

PISTA REWARDS CLÁSICA 73,280.95 MXN
Saldo actual | 5471**2137

Buscar movimiento...

Consumos ATM Miércoles 09 de Noviembre, 2022

BANCO SANTANDER 100.00 MXN
MOVIMIENTO A CLARAR

Martes 01 de Noviembre, 2022

BANCO SANTANDER 500.00 MXN

Lunes 31 de Octubre, 2022

BANCO SANTANDER 100.00 MXN

Jueves 20 de Octubre, 2022

BANCO SANTANDER 200.00 MXN

Continuar

2 Responda el cuestionario 2 de 3

1 ¿Tiene la tarjeta en su poder?
 SÍ NO

2 ¿Qué fue lo que pasó con el ATM? (Cajero automático)
EL ATM NO ME DIO EL DINERO QUE SOLICITÉ

3 Describa lo que sucedió
29 de 240 caracteres
El cajero no me dio el dinero

4 ¿Cuánto solicitó?
\$ 100.00 MXN

5 ¿Cuánto le dio el ATM (Cajero automático)?
*Si el ATM no le dio nada, deje el campo en cero
\$ 0.00 MXN

6 ¿Dónde se encuentra usted en este momento?
 En México En el extranjero

7 Seleccione la entidad federativa donde se encuentra:
CIUDAD DE MÉXICO

Continuar

Selección si **tienes la tarjeta en tu poder** y elige la opción de acuerdo a lo que ocurrió con el ATM

A continuación, describe lo que **sucedió**

Coloca **cuánto dinero solicitaste** y **cuánto te dio** el ATM. Si no recibiste efectivo deja el campo en cero

Indica **dónde te encuentras al hacer este proceso**, si es en México es necesario seleccionar tu entidad federativa. Si estás en el extranjero continua con el proceso

Después presiona **Continuar**.



Regresa al **Menú de Flujos**

Alta de Aclaraciones Por retiros en cajeros automáticos

Verifique la información que ingresaste.

***Nota:**

En algunos casos al confirmar la información esta puede tardar en procesarse, por favor espera un momento

Después presiona **Confirmar**

Verifique su información 3 de 3

FIESTA REWARDS CLÁSICA
73,280.95 MXN
Saldo actual | 5471**2137

Estas son las respuestas que usted capturó en el cuestionario, favor de verificar:

TARJETA EN SU PODER	SI
MOTIVO DE LA ACLARACIÓN	EL ATM NO ME DIO EL DINERO QUE SOLICITÉ
DESCRIPCIÓN	EL CAJERO NO ME DIO EL DINERO
SOLICITO EN CAJERO ATM	\$100.00 MXN
MONTO RECIBIDO POR ATM	\$0.00 MXN
MONTO TOTAL DE LA ACLARACIÓN	\$100.00 MXN
UBICACIÓN ACTUAL	CIUDAD DE MÉXICO

Editar **Confirmar**



Para finalizar, obtén el resumen del alta de tu aclaración

En tu **correo electrónico registrado** en el banco se ha enviado una carta acuse y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración

***Nota**

En algunos casos es necesario que envíes información adicional

Para terminar oprime **Finalizar**

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado



Alta de Aclaraciones

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado

Si has seleccionado la opción **No** en la primera pregunta y en la segunda indicaste **Me la robaron o la extravié y no la he reportado**, continua
Ingresando la información que se solicita

Coloca la **fecha en que te robaron o extraviaste tu tarjeta**

Indica **dónde te encuentras al hacer este proceso**, si es en México es necesario seleccionar tu entidad federativa. Si estás en el extranjero continua con el proceso

Después presiona **Continuar**

Responda el cuestionario 2 de 3

- ¿Tiene la tarjeta en su poder?
 SÍ NO
- ¿Qué sucedió con su tarjeta?
 La reporté como robada o extraviada.
 Me la robaron o la extravié y no la he reportado.
- ¿Cuándo le robaron o extravió su tarjeta?
08 OCT 2022
- ¿Dónde se encuentra usted en este momento?
 En México En el extranjero
- Seleccione la entidad federativa donde se encuentra:
CIUDAD DE MÉXICO

Continuar

Verifique su información 3 de 3

Esta es la información para la aclaración, favor de revisar que sea correcta:

AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN
AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN
AMAZON MARKETPLACE EU	1,239.25 MXN

Estas son las respuestas que usted capturó en el cuestionario, favor de verificar:

TARJETA EN SU PODER	NO
QUÉ SUCEDIÓ CON SU TARJETA	ME LA ROBARON O LA EXTRAVIÉ Y NO LA HE REPORTADO
UBICACIÓN ACTUAL	CIUDAD DE MÉXICO

Confirmar

Verifica la información que ingresaste

***Nota:**
En algunos casos al confirmar la información esta puede tardar en procesarse, por favor espera un momento

Si todo es correcto oprime **Confirmar**

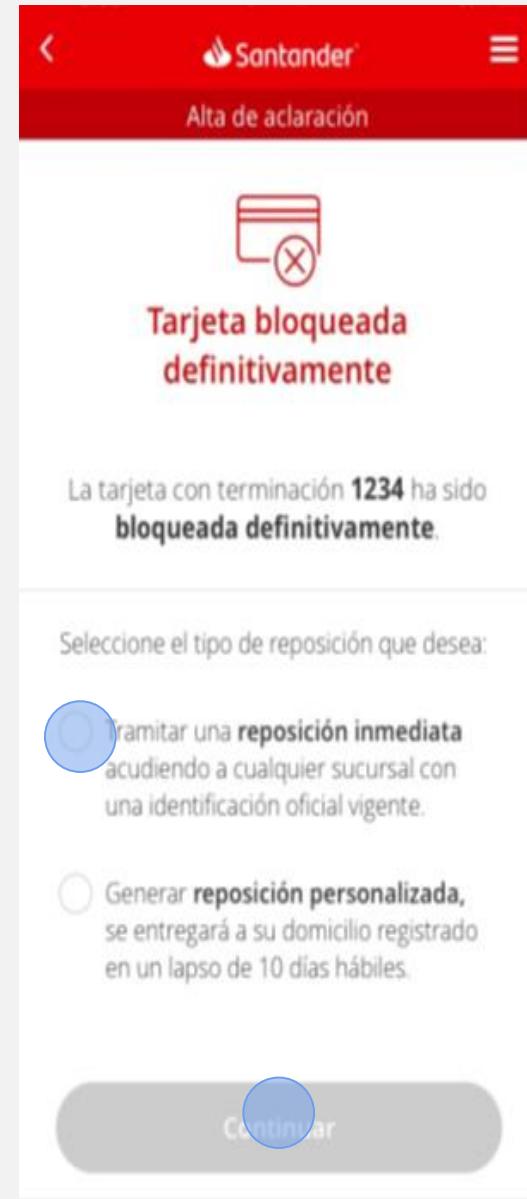
Alta de Aclaraciones

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado

Si **no interactuaste con el comercio y tienes la tarjeta en tu poder**, es posible que alguien más pueda estar realizando cargos

Para que esto no siga ocurriendo tienes la opción de **bloquear de manera definitiva tu tarjeta**

Si deseas realizarlo presiona **Confirmar**



*Nota

Si no aceptaste el bloqueo definitivo de tu tarjeta da [clic aquí](#) para seguir con el proceso

Al aceptar el bloqueo definitivo de tu tarjeta es necesario **seleccionar el tipo de reposición que deseas**

A continuación, oprime **Confirmar**

Alta de Aclaraciones

No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado

*Nota

Este flujo es en caso de aceptar el bloqueo de tarjeta, si no se acepto vaya al ultimo flujo

Verifica la información de la tarjeta que se ha bloqueado e identifica tu nuevo número de plástico

Después selecciona **Continuar**



Regresa al **Menú de Flujos**

Para finalizar, obtén el resumen del alta de tu aclaración

En tu **correo electrónico registrado** en el banco se ha enviado una carta acuse y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración

*Nota

En algunos casos es necesario que envíes información adicional

Para terminar oprime **Finalizar**

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

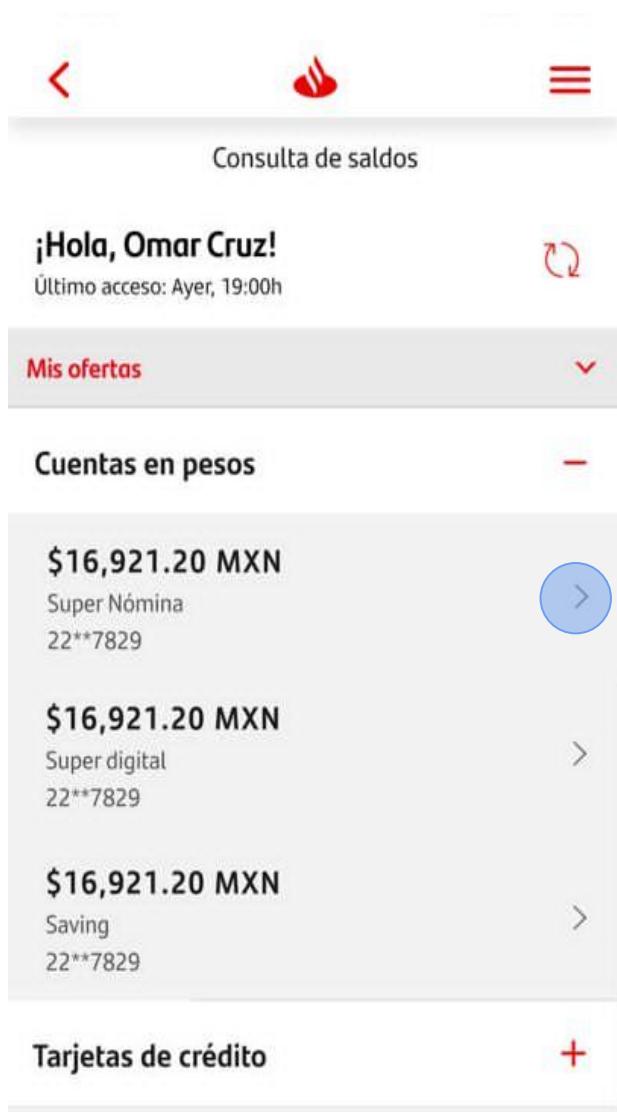
Consulta el estatus de tu aclaración



Alta de Aclaraciones Consulta el estatus de tu aclaración

Inicia sesión en SuperMóvil

Después da clic en el saldo de la cuenta o tarjeta de la que deseas **consultar el estatus de la aclaración**



Alta de Aclaraciones Consulta de Folios

The screenshot shows a mobile application interface titled "Consulta de aclaraciones". At the top, it says "Revise el estatus de sus aclaraciones:" followed by an information icon (i). Below this, the date "ENERO, 2021" is displayed next to a calendar icon. The main content area lists four registered clarifications:

NO. FOLIO	ESTATUS	CATEGORÍA	FECHA DE ALTA	FECHA COMPROMISO
I21-0034494	EN PROCESO	CAJEROS AUTOMATICOS	14/01/2021	
		SUB-CATEGORÍA NO ENTREGO EFECTIVO		22/01/2021
I21-0034320	EN PROCESO	CAJEROS AUTOMATICOS	14/01/2021	
		SUB-CATEGORÍA NO RECONOCE RETIRO		21/01/2021
I21-0034158	EN PROCESO			
I21-0034277	EN PROCESO			
		NO. FOLIO	ESTATUS	

Se presentan los folios de las aclaraciones que has registrado, consulta el que deseas

***Nota:**

Siempre que das de alta una aclaración se envía en automático una carta respuesta a tu correo electrónico registrado en el banco y en el número celular un mensaje SMS con la información de tu aclaración



Regresa al **Menú de Flujos**



.digital

Todos los documentos son ilustrativos y clasificados;
por ningún motivo deben compartirse sin previa autorización