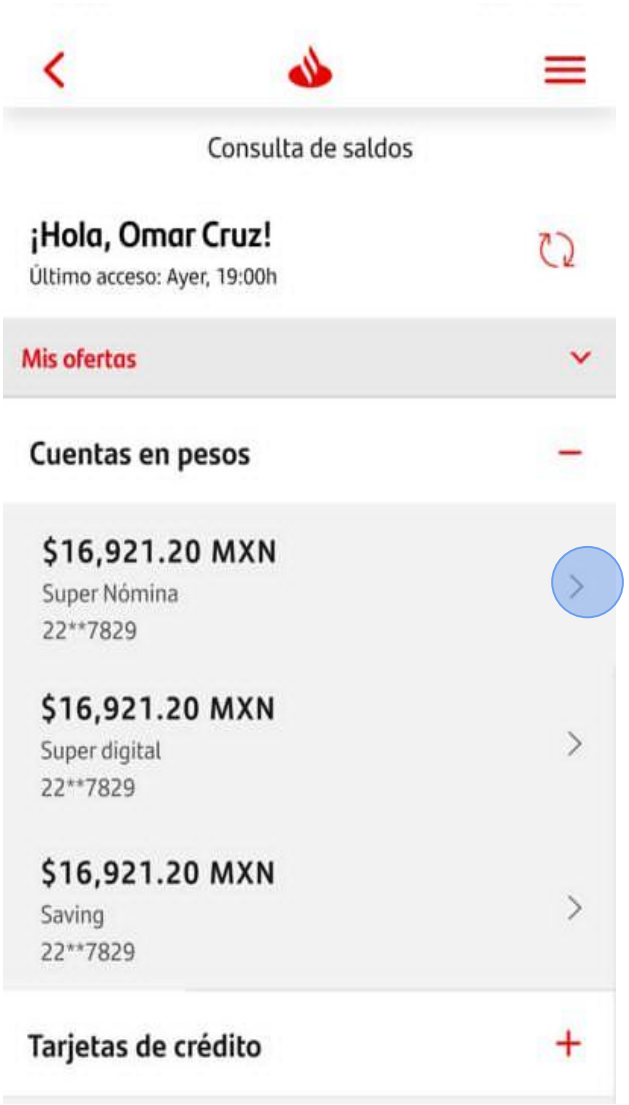
Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

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

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

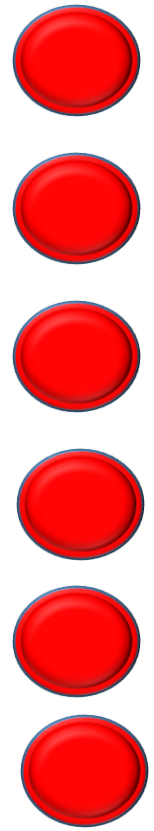
Sí tienes la tarjeta en tu poder y No interactuaste con el comercio durante la compra

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

Aclaraciones por retiros en cajeros automáticos

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

Consulta el estatus de tu aclaración



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

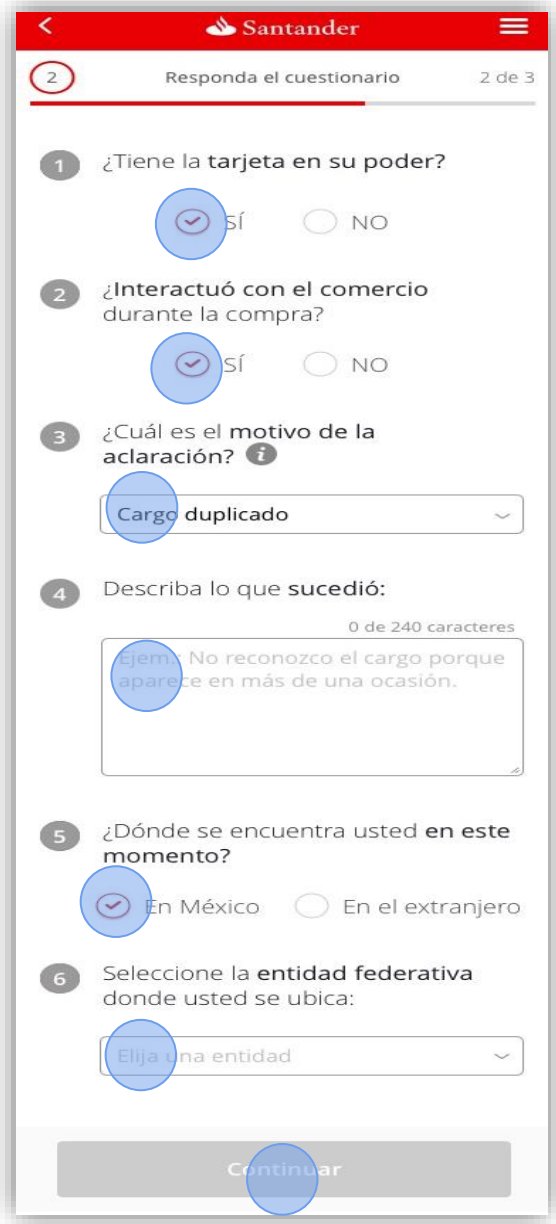
Si seleccionaste la opción **Sí** en las 2 primeras preguntas continua ingresando la **información que se solicita**

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 oprime **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**

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 oprime **Confirmar**

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

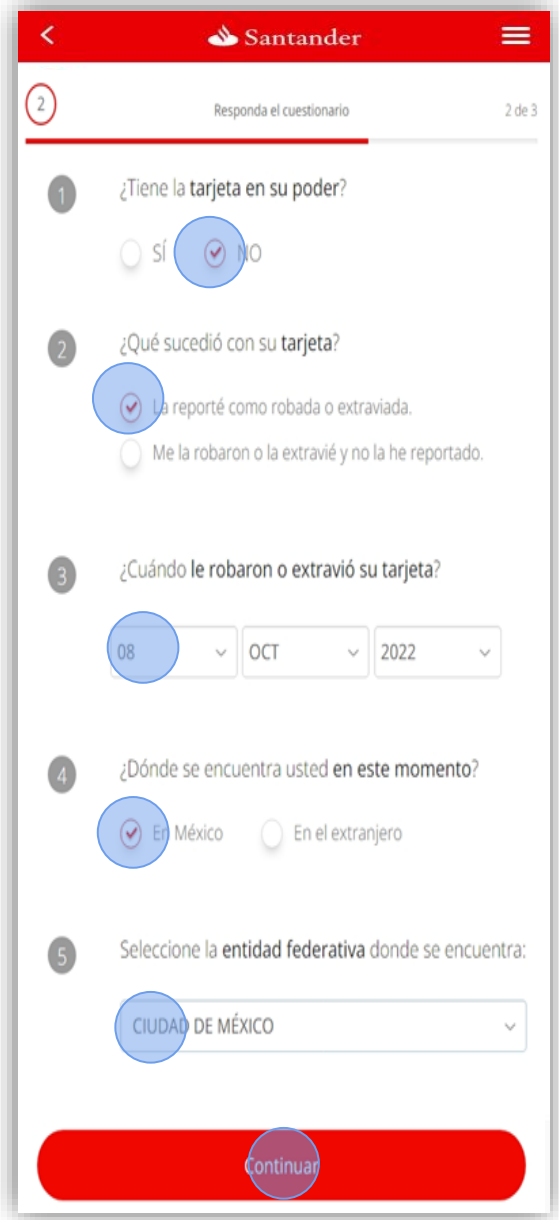
No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y ya la has reportado

Si has seleccionado la opción **No** en la primer pregunta y en la segunda indicaste **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**





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**

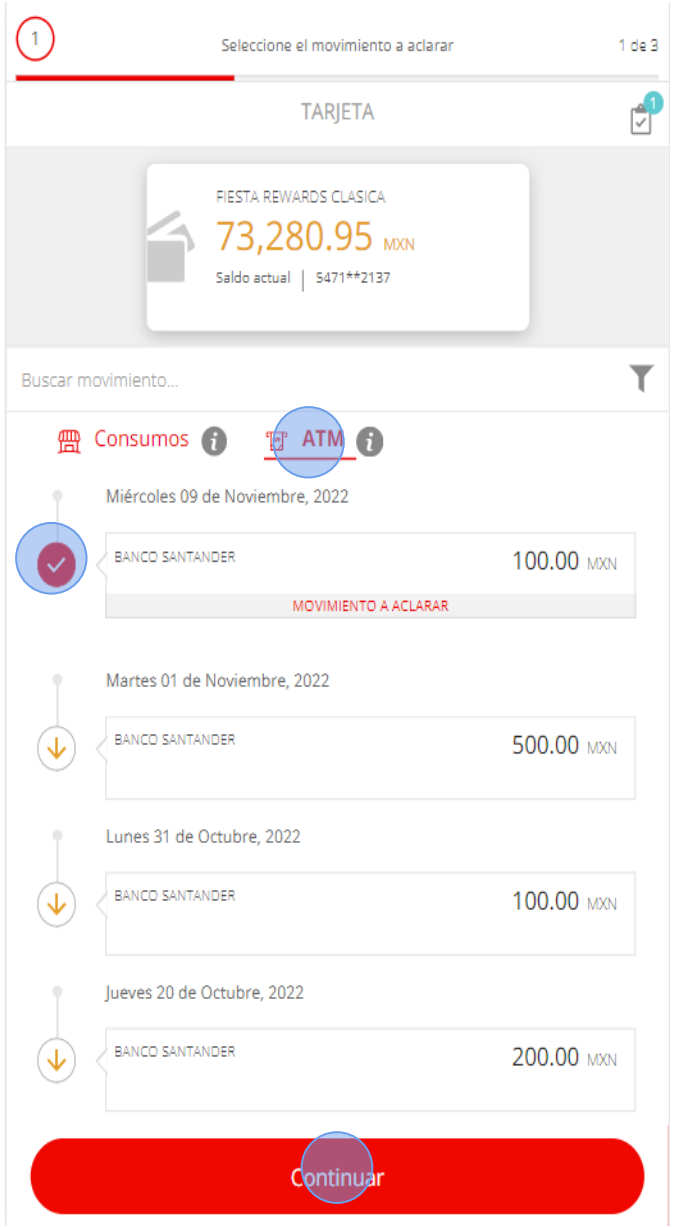
Regresa al **Menú de Flujos**

Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

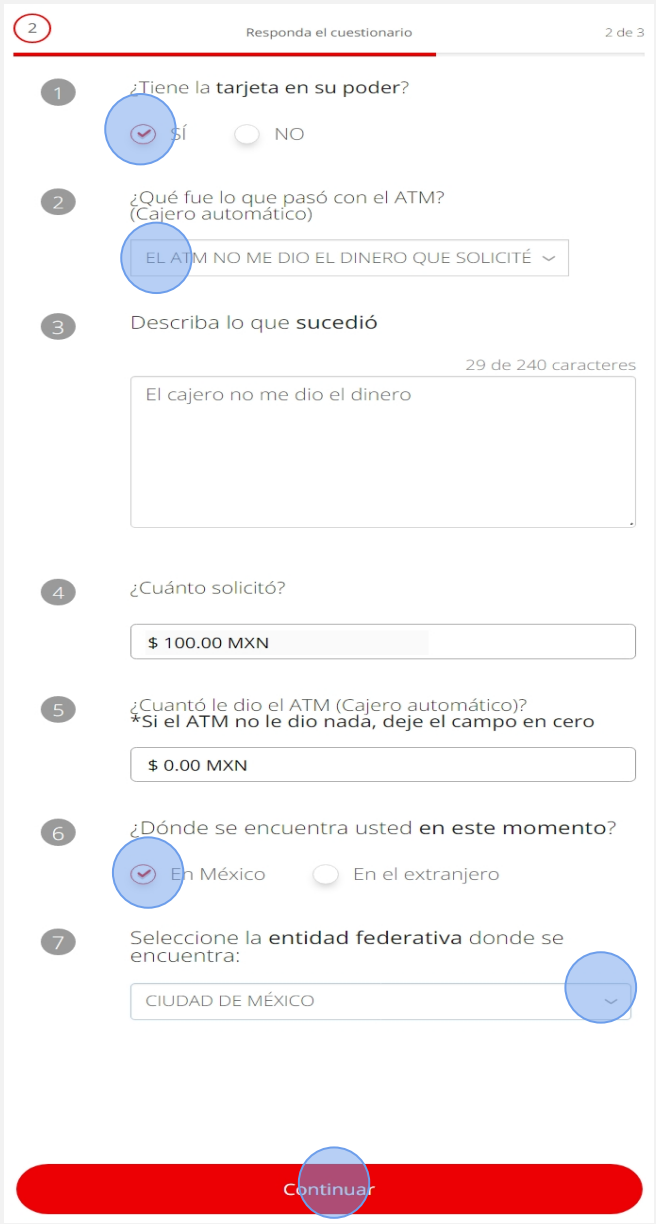
Aclaraciones por retiros en cajeros automáticos

Alta de Aclaraciones Por retiros en cajeros automáticos

Selecciona **ATM** y después **Movimiento A Aclarar**



Presiona **Continuar**.



Selecciona 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.**

Alta de Aclaraciones Por retiros en cajeros automáticos

Regresa al **Menú de Flujos**

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**



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

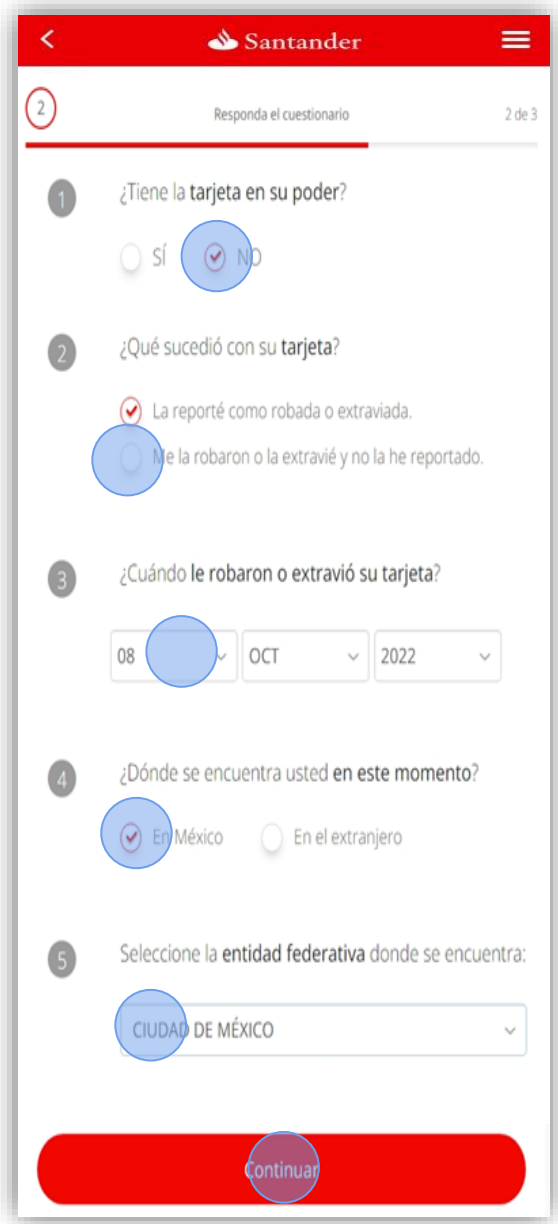
Alta de Aclaraciones No tienes la tarjeta en tu poder, la perdiste o extraviaste y no la has reportado

Si has seleccionado la opción **No** en la primer 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**





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**

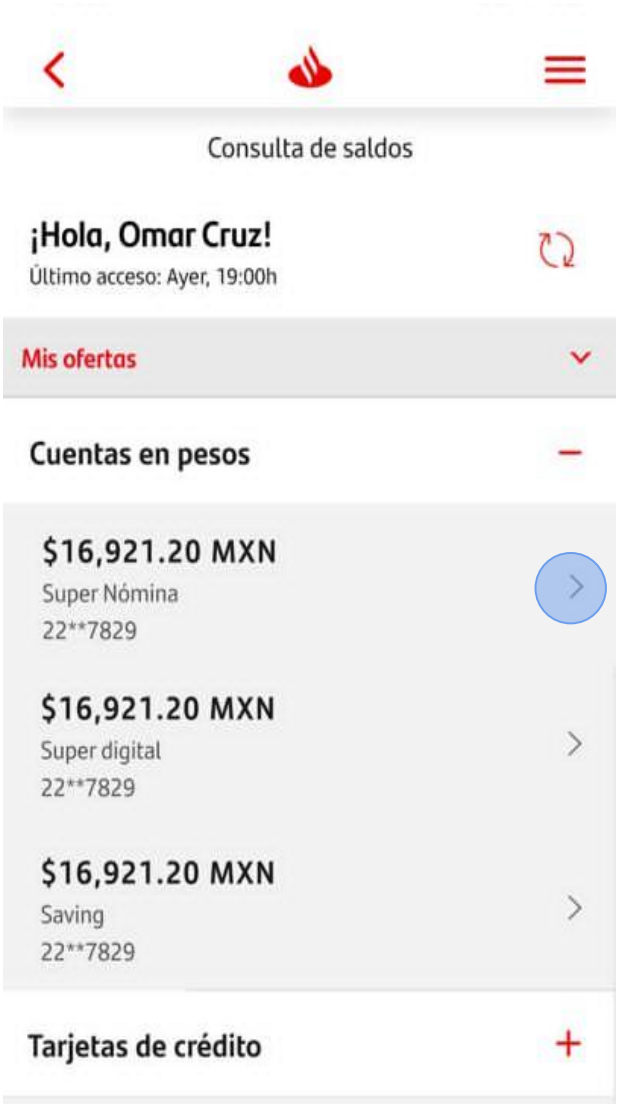
Alta de Aclaraciones desde SuperMóvil

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**





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

Alta de Aclaraciones Consulta de Folios



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

***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**

Santander | .digital

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