

Manual de Usuario

Funcionalidad: Aclaraciones (dos rutas)

Objetivo

Levantar una aclaración por un cargo desconocido o con problema desde la app, revisar su estatus y, cuando aplique, enviar documentación de soporte por correo.

Rutas rápidas

Ruta 1	Centro de ayuda → Aclaraciones → Nueva aclaración
Ruta 2	Movimientos → Detalle del cargo → Solicitar aclaración

Ruta 1: Desde Centro de ayuda → Aclaraciones (ejemplo: "Me aparece el cargo duplicado")

1. **Ir al Centro de Ayuda.** En la pantalla principal de tu app Da click en el signo de interrogación que se encuentra en el lado superior derecho.
2. **Abrir Aclaraciones.** En Centro de ayuda, selecciona "Estatus de tus Aclaraciones" y luego "Nueva aclaración".
3. **Seleccionar cuenta y tarjeta.** Elige la cuenta (Débito o Crédito) y después la tarjeta (Física o Digital) con la que se hizo el movimiento.
4. **Elegir el movimiento.** De la lista de movimientos aclarables, elige el cargo que quieres aclarar y da click en "Solicitar aclaración"
5. **Elegir tipo de caso.** Selecciona la opción que corresponda (El cargo es de un producto que no contraté, Me robaron o extravié mi tarjeta, Intenté o realicé una compra en comercio, Tengo la tarjeta y no reconozco un cargo).
6. **Seleccionar motivo.** En Selecciona un motivo, elige uno de la lista desplegable.
7. **Agregar comentarios.** Escribe una breve explicación (mín. 1, máx. 200 caracteres).
8. **Confirmar aclaración.** Revisa el resumen (cantidad, cuenta, tarjeta, movimiento y fecha) y da click en Confirmar para generar el folio..
9. **Enviar documentos por correo (Si aplica).** Se abrirán instrucciones con el destinatario designado, el Asunto ya armado con tu Folio y los documentos a adjuntar. Sigue el flujo para Continuar al mail y adjunta tus archivos (PDF, TIFF, JPG o PNG).
10. **Aclaración registrada.** Verás la pantalla de Aclaración registrada con el folio y el estatus En revisión.

Ruta 2: Desde Movimientos → Detalle → “Solicitar aclaración” (ejemplo: “Me cobraron un producto/servicio que no recibí”)

1. **Abrir el detalle del cargo.** Desde Movimientos, toca el cargo a revisar y elige "Solicitar aclaración".
2. **Elegir tipo de caso.** Selecciona la opción que corresponda (El cargo es de un producto que no contraté, Me robaron o extravié mi tarjeta, Intenté o realicé una compra en comercio, Tengo la tarjeta y no reconozco un cargo).
3. **Seleccionar motivo.** En Selecciona un motivo, elige uno de la lista desplegable.
4. **Agregar comentarios.** Escribe una breve explicación (mín. 1, máx. 200 caracteres).
5. **Confirmar aclaración.** Revisa el resumen (cantidad, cuenta, tarjeta, movimiento y fecha) y da click en Confirmar para generar el folio..
6. **Enviar documentos por correo (Si aplica).** Se abrirán instrucciones con el destinatario designado, el Asunto ya armado con tu Folio y los documentos a adjuntar. Sigue el flujo para Continuar al mail y adjunta tus archivos (PDF, TIFF, JPG o PNG).
7. **Aclaración registrada.** Verás la pantalla de Aclaración registrada con el folio y el estatus En revisión.