



Cuenta Monedero

Método de Resolución de Controversias o Aclaraciones

Si necesitas realizar una aclaración sobre una transacción, sigue estos pasos en la aplicación **CUENTA MONEDERO**:

1. **Inicia sesión** en la app **CUENTA MONEDERO**.
2. En el menú inferior, selecciona el botón **"Historial"**.
3. Ubica y selecciona la **transacción** que deseas aclarar.
4. Se mostrará el **detalle de la transacción**; ahí, selecciona el botón **"Hacer una aclaración"**.
5. Aparecerá un **cuadro de texto**, donde deberás capturar los detalles de tu aclaración.
6. Opcionalmente, puedes **adjuntar evidencia adicional** para respaldar tu solicitud.
7. Una vez completado, selecciona el botón **"Enviar"**.
8. Se generará un **folio de aclaración**, el cual servirá para dar seguimiento a tu solicitud.
9. El tiempo de respuesta es de **hasta 45 días hábiles** a partir de la generación de la solicitud.
10. Para dar seguimiento, ingresa a la app en la ruta: **Más > Ayuda y Soporte > Problemas Recientes**.
11. En esta sección, encontrarás **dos pestañas** con las solicitudes: **abiertas** y **cerradas**.
12. En la pestaña **"Abiertas"**, podrás visualizar las solicitudes pendientes y solicitar seguimiento con el equipo de **Soporte**, ya sea por teléfono o correo electrónico.
13. El área de **Soporte** te brindará la resolución correspondiente y se procederá conforme a lo indicado en la respuesta.
14. Es importante considerar que solo se pueden generar aclaraciones dentro de un plazo máximo de **90 días naturales** a partir del registro de la transacción en el historial de movimientos.

Nota: Cualquier duda o aclaración de la solicitud, se tendrá a disposición de quien lo requiera, el área de Atención a Clientes al teléfono: **5551283682**

O al correo electrónico: soporte@cuentamonedero.com

