



Cuenta Monedero

Método de Resolución de Controversias o Aclaraciones

Si necesitas realizar una aclaración sobre una transacción, sigue estos pasos en la 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 la pantalla de inicio, en el menú inferior, selecciona el botón "Movimientos".
3. Ubica y selecciona el movimiento que deseas aclarar.
4. Se mostrará el detalle de la transacción; ahí, selecciona el botón en la parte de abajo "Llama al Centro de Ayuda y Soporte".
5. Te redirigirá a otra pantalla para poder marcar el número de teléfono.
6. Una vez que marques y te respondan ante la solicitud, te generarán un folio de aclaración, el cual servirá para dar seguimiento.
7. El tiempo de respuesta es de hasta 45 días naturales o 180 días naturales según corresponda a partir de la generación de la solicitud.
8. El área de Soporte te brindará la resolución correspondiente y se procederá conforme a lo indicado en la respuesta.
9. 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.mx

