

Aclaraciones

Guía rápida para aclaraciones puntuales en BBVA Net Cash.



Horario de operación: De lunes a domingo, las 24 horas del día.

Se atienden aclaraciones de movimientos de hasta 45 días naturales atrás. El tiempo de solución varía dependiendo del tipo de aclaración.

Esta guía te servirá como referencia para el registro, envío y seguimiento de operaciones dudosas o no identificadas (aclaraciones) en tus cuentas de cheques y/o ahorro a través del BBVA Net Cash.



¿Qué es un alta puntual de aclaraciones?

El **alta puntual** consiste en registrar y enviar individualmente aclaraciones sobre un movimiento específico no reconocido. La captura es de forma manual, por lo que deberás ingresar los datos que se te solicitan.

Requisitos previos

- Login a BBVA Net Cash.
- Token y clave de operación funcionales.
- Tener asociado el servicio de **“Aclaraciones”** y/o el de **“Movimientos históricos”**, cuentas de cheques, ahorro y facultades de operación asociadas al usuario que pretende operar.

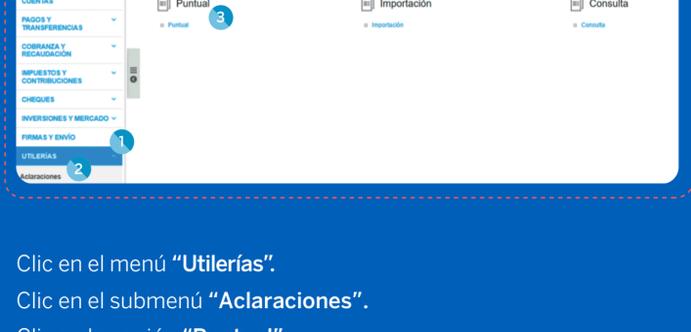
Aclaraciones puntuales

Esta funcionalidad se puede ejecutar desde dos servicios:

- Alta puntual basándose en un movimiento específico (cargo o abono) no reconocido o mal aplicado, desde el servicio **“Aclaraciones > Puntual”**. Es la que se presenta en esta guía.
- Alta puntual por **“Movimientos Históricos > Cuentas de México”**. Para conocer la operatoria, consultar el manual.



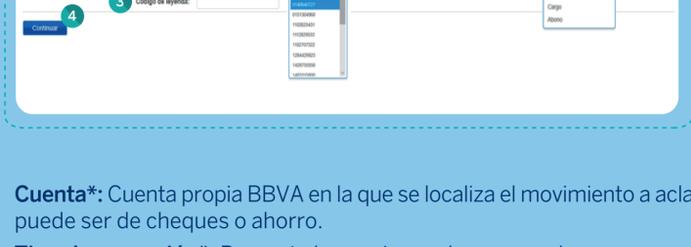
Paso 1: Acceso al módulo de “Utilerías”.



- 1 Clic en el menú **“Utilerías”**.
- 2 Clic en el submenú **“Aclaraciones”**.
- 3 Clic en la opción **“Puntual”**.



Paso 2: Selección y llenado de campos de la operación.



- 1 **Cuenta***: Cuenta propia BBVA en la que se localiza el movimiento a aclarar, puede ser de cheques o ahorro.
- 2 **Tipo de operación***: Presenta las opciones de cargo y abono.
- 3 **Código de leyenda**: (Opcional, numérico 4 dígitos). Deberá corresponder al “Código tipo aclaración” que se encuentra en el manual. Si no lo conoces, deja el espacio en blanco.
- 4 Cuando finalices con estos campos, oprime el botón **“Continuar”**.



- 5 **Nombre del usuario / correo**: Se muestran en automático y pertenecen a la persona (usuario) que está realizando el registro de la aclaración. No son editables.
- 6 **Teléfono**: (Obligatorio, numérico 10 dígitos). Corresponde al usuario que está generando el registro.
- 7 **Descripción**: (Alfanumérico, 30 caracteres). La escribe el usuario y sirve para identificar la aclaración durante el flujo de creación, firma y ejecución de la operación.
- 8 **Cuenta**: Muestra la cuenta seleccionada previamente. No es editable, para modificarla presiona el botón **“Volver”** y selecciona la correcta.
- 9 **Importe**: Ingresar el monto del movimiento por aclarar. El formato de captura es: # enteros (sin separar con comas), punto decimal y dos decimales (####.00).
- 10 **Fecha**: Es la fecha en que realizaste el movimiento por aclarar. Puedes seleccionarla del calendario o teclearla (DD/MM/AAAA).
- 11 **Tipo de operación**: Presenta la operación que eligiste en la pantalla anterior (cargo o abono). No es editable, para modificarla presiona el botón **“Volver”** y selecciona la otra opción.
- 12 **Número de movimiento**: (Opcional, numérico 9 dígitos), si lo conoces, ingrésalo.
- 13 **Código de leyenda**: Presenta lo que hayas capturado en la pantalla anterior. No es editable.
- 14 **Tipo de aclaración***: Dependiendo del tipo de operación que hayas elegido (cargo o abono) este combo desplegará las siguientes opciones:



- 15 **Información adicional**: (Alfanumérico, 300 caracteres). Introduce los datos que consideres más relevantes para la revisión del movimiento que enviarás a aclarar.
- 16 Una vez que hayas llenado los datos de tu aclaración puntual, haz clic en el botón **“Aceptar”**.

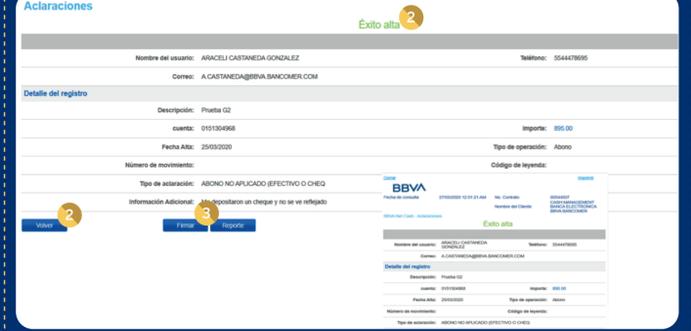
*Son campos en los que se selecciona la información, no son editables.



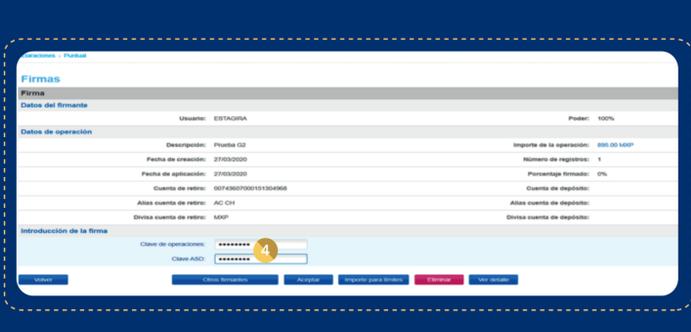
Paso 3: Revisar y firmar.



- 1 **Confirmación alta**: Revisa los datos que se presentan en la pantalla, son el resultado de la captura de tu aclaración puntual. Si no estás de acuerdo con la información, oprime el botón **“Volver”** para que puedas modificarla. Haz clic en el botón **“Aceptar”** para continuar con el proceso de alta de tu operación. El canal te presentará la siguiente pantalla.



- 2 **Éxito alta**: Antes de firmar te sugerimos obtener este reporte para cerciorarte de lo que autenticarás. Con el botón **“Volver”** regresarás a la primera pantalla de **“Aclaraciones puntuales”**.
- 3 **Firmar**: Al oprimir este botón continuarás el proceso de autorización de tu operación dentro del mismo módulo o bien, puedes dejarlo pendiente y hacerlo posteriormente en el de **“Firmas y envío”**.



- 4 Presenta un resumen de la transacción a firmar, para que se efectúe y se registre la aclaración puntual, deberás ingresar los elementos:

Clave de operaciones: Clave de operación del usuario.
Clave ASD: Clave del dispositivo asignado al usuario.



- 5 Si la firma de tu **aclaración puntual** es exitosa, se generará un reporte que podrás imprimir; contiene la información más relevante de tu operación. Para consultar y reimprimir ingresa a **Actividad en el canal > Auditoría de órdenes y consultas**; se mantiene disponible durante 45 días naturales a partir de la fecha en que se realizó.



Si necesitas orientación adicional a la de esta guía, puedes consultar el manual en la sección **“Herramientas de apoyo – Pagos y transferencias – Mantenimiento de beneficiarias”** o comunicate a teléfono 55 1988 8080 para que un asesor te atienda de **lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas**, desde cualquier parte de la república.