

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.

BBVA

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.

BBVA			Mexico
Net Cash			Ref. 0054
☐ Usted está en: Portada > UTIL	ERÍAS > Aclaraciones		
Portada	Aclaraciones		
INFORMACIÓN DE ~ CUENTAS	🗐 Puntual 👝	Importación	Consulta
PAGOS Y ~ TRANSFERENCIAS	Puntual	= Importación	⊂* □ Consulta
COBRANZA Y ~			
IMPUESTOS Y ~	ē		
CHEQUES ~			

- Clic en el menú "Utilerías". 1
- Clic en el submenú "Aclaraciones". 2)
- Clic en la opción "Puntual". 3



- 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: 9 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:



- Información adicional: (Alfanumérico, 300 caracteres). Introduce los datos 15 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.

Aciaraciones				
confirmación alta				
Nombre del	usuario:	ARACELI CASTANEDA GONZALEZ	Teléfono:	5544478695
	Correo:	A CASTANEDA@BBVA.BANCOMER.COM		
etalle del registro				
Des	cripción:	Prueba G2		
	cuenta:	0151304968	Importe:	895.00
Fe	cha Alta:	25/03/2020	Tipo de operación:	Abono
Número de mo	vimiento:		Código de leyenda:	
Tipo de ac	laración:	ABONO NO APLICADO (EFECTIVO O CHEQ		
Información A	dicional:	Me depositaron un cheque y no se ve reflejado		
Volver	Aceptar			

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.

Aclaraciones			
Aciaraciones			
	Éxito	o alta	
Nombre del usuario:	ARACELI CASTANEDA GONZALEZ	Teléfono:	5544478695
Correo:	A.CASTANEDA@BBVA.BANCOMER.COM		
Detalle del registro			
Descripción:	Prueba G2		
cuenta:	0151304968	Importe:	895.00
Fecha Alta:	25/03/2020	Tipo de operación:	Abono
Número de movimiento:		Código de leyenda:	
Tipo de aclaración:	ABONO NO APLICADO (EFECTIVO O CHEQ	BBVA	imprimit
Información Adicional:	Me denositaron un cherue y no se ve reflejado	Fecha de consulta 27/03/2020 12:51:21 AM No. Contrato	00544507
	2	Nombre del Cliente	BANCA ELECTRONICA BBVA BANCOMER
Volver	Reporte	BBVA Net Cash - Adaraciones Éxito alta	

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".

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".

Claraciones > Puntual			
Firmas			
Firma			
Datos del firmante			
Usuarie	ESTAGIRA	Poder:	100%
Datos de operación			
Parorinolós	Drusha (2)	importe de la operación:	895.00 MYD
Descripcion	Plueba Gz	importe de la operación.	090.00 MAP
Fecha de creación	27/03/2020	Número de registros:	1
Fecha de aplicación	27/03/2020	Porcentaje firmado:	0%
Cuenta de retiro	00743607000151304968	Guenta de depósito:	
Alias cuenta de retiro	AC CH	Alias cuenta de depósito:	
	100		
Divisa cuenta de retiro	MXP	Divisa cuenta de deposito:	
Introducción de la firma			
Clave de operaciones			
Clave ASD			
Volver	ros firmantes Aceptar Importe ;	para límites Eliminar Ver detalle	

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.

							Firmas - Microsoft	Edge			- 🗆 ×	
Firmas					A https://www.bbvanetcash.mv/SM08DNT7/mexiconetpibee_v7/servlet/OperacionCBTFServl					-		
, mus	_		Operaci	ión exitosa			Constr BBVA Procha de consulta	27/03/2020 12:57:36	AM Contrato Nontre del Cier	0054450 CASH M ELECTS		
Datos del firmante							BINA Net Cash - Alla Acta	ración		BANCO	MER	
	Usuario:	ESTAGIRA			Poder: 100%				Operación exitosa		I	
Datos de operación							Datos del firmante		BBVA			
	Descripción:	Prueba G2			uenta: 007436070151304968		Usi Datos de operación	earle: ESTAGRA	Fecha de consulta	27/03/2020 12:57:38 AM	Contrato Nontre del Cliente	00544507 CASH MANAGEMENT BANCA ELECTRONICA BEVA BANCOWER
	Fecha operación:	27/03/2020		Fecha de so	lución: 07/04/2020		Descript	sión: Prueba G2	BBNN Net Cash - Alla Adara	sila		
	Folio aclaración:	0000011504732		Estatus acla	ación: SOLICITADA		Folio aclarad	sider: 27/03/2020 sider: 0000011504732		Opera	ación exitosa	
	Fecha proceso:	27/03/2020					Fecha proc	wse: 27/03/2020	Datos del firmante			
Datos de la confirmación del alta							-	olio: 0079245022	Usuario	ESTAGIRA	Pol	er: 100%
	Folio de firma:	0079245022		Folic	único: IAP1202003270054130	079245027	Estado operación Porcentaja Firm	natio: 100%	Datos de operación Descripción	Prueba G2	Cuenta:	007436070151304968
Estado operación							Detalle de firmas		Fecha operación:	27/63/2020	Fecha de solución:	87/64/2020
	Porcentaie firmado:	100%			stado: Operado		Acción	Usuari	Folio aclaración:	0000011504732	Estatus aclaración:	SOLICITADA
Detalla de firmas							CHE'S	E E COMPO	Fecha procesa:	27/65/2829		
									Folie:	0079245022	Fallo única:	AP120200327005413007924
Acción			Usuario	Porcentaje aportado		Fecha			Estado operación			
CREO		ESTAGIRA		0%	27/03/2020				Porcentaja Firmado:	100%	Esta	lo: Operado
FIRMO		ESTADIRA		100%	27/03/2920				Detalle de firmas			
									Acción	Usuaria	Percentaje aportado	Fecha
Volver	Reporte								CRED	ESTAGRA	15	2743-2829
		_							FIEMO	ESTAGRA	100%	2743-2829
									BBVA Bancomet, S.A., Inalita	ción de Banca Mátlpie, Grup	o Financiero BDNA Bancomer	were blevanetcast

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 comunícate al teléfono 55 1998 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.