

CARGO NO RECONOCIDO EN TARJETA DE DEBITO

imáinate

Para levantar una aclaración por un cargo no reconocido en tu tarjeta de débito comunícate a Línea Multiva desde cualquier parte del país al **55 51 17 90 00**, Estados Unidos y Canadá **800 396 96 65** y el resto del mundo al **(300) 967 10 98**, opción “2” y “5” dónde podremos apoyarte las **24** horas los **365** días del año.



En el menú de opciones deberás:

1. Ingresar en número de cuenta Multiva.
2. Responder correctamente el cuestionario de autenticación. (Aplicado por un agente de Línea Multiva).
3. Indicar al agente el motivo del reclamo o aclaración (la transacción debe de estar reflejada en tu cuenta).
4. Proporcionar un número de teléfono y correo electrónico de contacto para notificarte la resolución de la aclaración.
5. Se te otorgará un número de folio para su seguimiento.
6. Se te notificará vía correo electrónico el resultado de la aclaración dentro del tiempo establecido

También puedes acudir a cualquiera de nuestras sucursales para que un Ejecutivo te apoye a levantar la aclaración correspondiente.

Para levantar la aclaración recuerda tener a la mano:

imáinate

- El número de tarjeta de cargo (16 dígitos).
- Operaciones para reportar (fecha y monto del cargo no reconocido).
- Correo electrónico y número telefónico (para contacto y envío del dictamen).
- Motivo del reclamo o aclaración (Cargo no reconocido, importe incorrecto, movimiento duplicado, efectivo no entregado en Atm u otros, la transacción debe de estar reflejada en tus movimientos y no encontrarse en tránsito).



Toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- El tiempo máximo para emitir el dictamen tu aclaración es de 45 días naturales.
- Cada 20 días hábiles recibirás información del seguimiento de tu aclaración por correo electrónico.
- Cuentas con un plazo de 90 días naturales para reportar cualquier operación no reconocida.



imáinate

Si la respuesta de la aclaración no ha sido satisfactoria, ponemos a tus órdenes nuestra **Unidad Especializada de Atención al Usuario** en:



Montes Urales No. 350 Col. Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía. Miguel Hidalgo
C.P. 11000 CDMX



Teléfono: (55) 5284-6200 y 800 685 8482 Ext. 56285 y 56612



Correo electrónico: **aclaraciones_une@multiva.com.mx**



Horario de Atención de lunes a jueves: 09:00 a 17:00 Horas; viernes: 09:00 a 14:00 Horas.

O bien, puedes acudir a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF**, ubicada en:



Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Benito Juarez, C.P. 03100, CDMX.



Teléfono: 55 53 400 999



<https://www.condusef.gob.mx/>