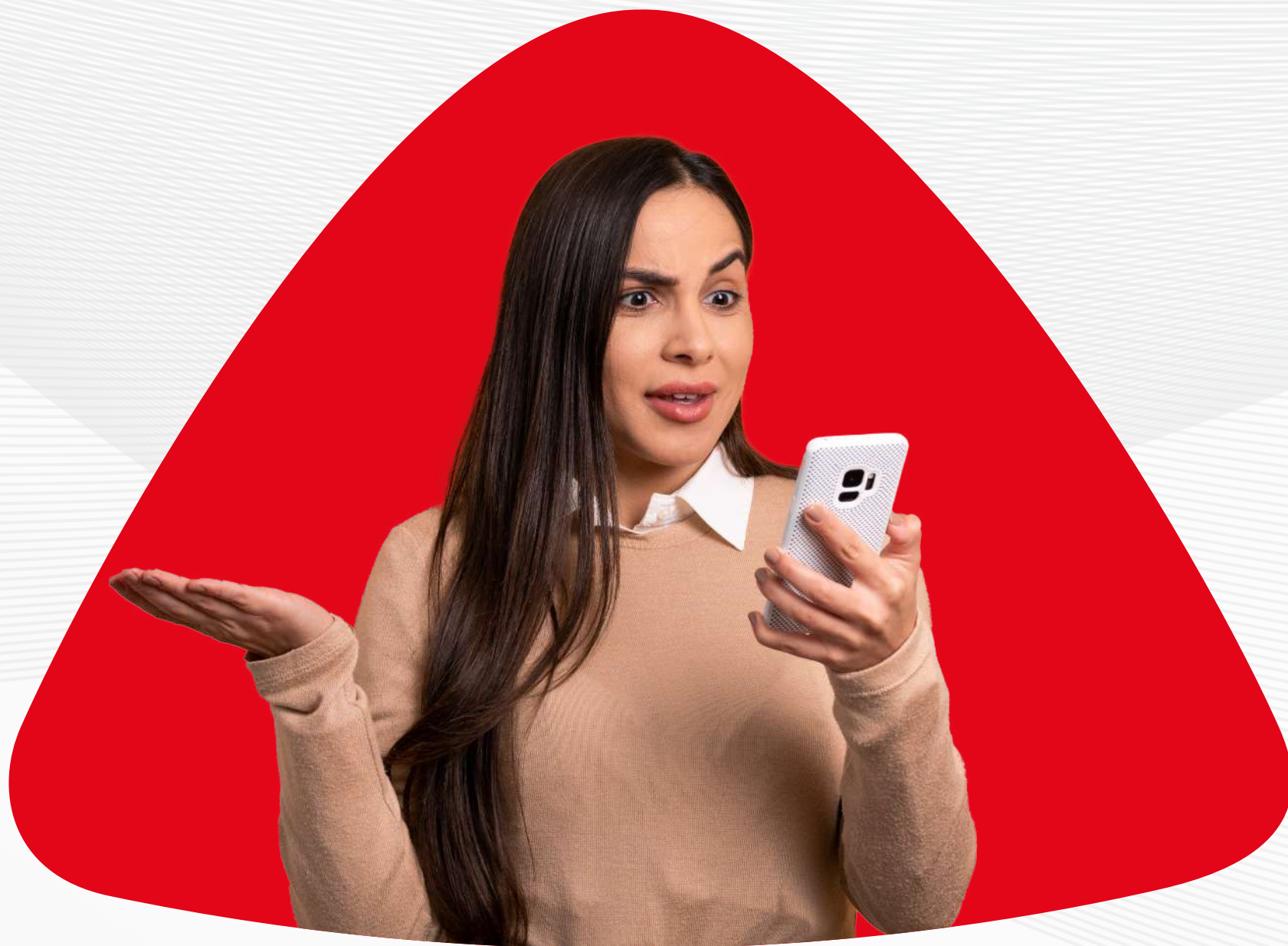


DAVIVIENDA

SINPE MÓVIL

SINPE Móvil Davivienda es un servicio que permite pagar y enviar dinero a personas afiliadas con su número de teléfono móvil a una cuenta bancaria en colones.



Podría suceder que en algún momento el envío o **pago de dinero** presente algún inconveniente.

Consulte aquí nuestras recomendaciones

1) Cerré la sesión de la App de SINPE móvil y no me llegó el código SMS para volver a ingresar.

- > Esperar al menos 1 minuto antes de realizar el reporte por medio de nuestros canales de atención.
- > Verificar que el número 7070-7474 no esté bloqueado en el celular.
- > Validar que la señal de internet o datos móviles estén estables.
- > Revisar que esté usando el chip del teléfono celular asignado a SINPE Móvil.
- > Ingrese con su usuario y contraseña a Banca en Línea de Davivienda y en el **menú de Solicitudes** escoja la opción **Activación SINPE Móvil**. En la parte inferior de la pantalla aparecerá el dato del número de celular registrado en el sistema.

Si el problema persiste puede usar los siguientes **canales de atención** para que podamos atender sus solicitudes:

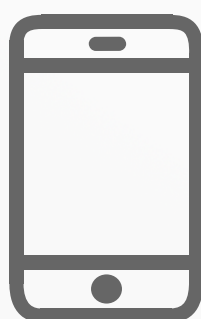


Sucursales



Chat:

<http://davivienda.cr>



Centro de contacto:
2287-1111



Email:

costarica_clientes@davivienda.cr

El código de seguridad se le solicitará como un método de verificación con el fin que su ingreso al app de SINPE Móvil sea más seguro, debe ingresar el último que recibió a través del mensaje SMS.

2) *Envié o pagué por la App de SINPE móvil y el dinero salió de la cuenta pero no llegó a su destino.*

- > Verifique los movimientos de su cuenta por medio de la App transaccional o Banca en Línea de Davivienda puede que tarde algunos minutos.
- > Contacte al destinatario para corroborar que no haya recibido del dinero.
- > Contáctenos y reporte la situación en nuestros canales de atención al cliente.

3) *Envié o pagué por la App de SINPE móvil y el monto de dinero se duplicó.*

- > Verifique los movimientos de su cuenta por medio de la App transaccional o Banca en Línea de Davivienda.
- > Contacte al destinatario para corroborar o descartar que el dinero lo haya recibido duplicado.
- > Contáctenos y reporte la situación en nuestros canales de atención al cliente.

*Si el problema persiste puede usar los siguientes **canales de atención** para que podamos atender sus solicitudes:*

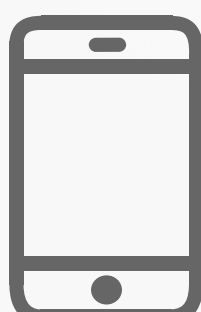


Sucursales



Chat:

<http://davivienda.cr>



Centro de contacto:
2287-1111



Email:

costarica_clientes@davivienda.cr

4) *No recuerdo si tengo SINPE Móvil con Davivienda.*

- > Ingrese con su usuario y contraseña a Banca en Línea de Davivienda y **en el menú de Solicitudes** escoja la opción **Activación SINPE Móvil**. En la parte inferior de la pantalla aparecerá el dato del número de celular registrado en el sistema.

5) *No pude compartir el comprobante de pago o envío de dinero.*

- > En el menú de la esquina superior izquierda de la App de SINPE Móvil escoja la opción “Cerrar sesión” espere un minuto y vuelva a ingresar. **Dé click en la opción “Movimientos”** ubicada en el menú inferior de la aplicación y seleccione la opción **“Descargar comprobantes”**, escoja el movimiento y dé click en **compartir comprobante**.

6) *¿Cómo puedo cerrar sesión?*

- > En el menú de la esquina superior izquierda de la App de SINPE Móvil escoja la opción **“Cerrar sesión”**. Para volver a ingresar solo debe de dar clic en la aplicación, digitar el número de identificación y número de celular asociado a SINPE Móvil. En el siguiente paso recibirá un código de seguridad por medio de mensaje SMS en su teléfono celular que deberá de digitar en la aplicación para continuar usando la App de SINPE Móvil de Davivienda.

7) *Envié una recarga de celular por la App de SINPE móvil y el monto de dinero se duplicó.*

- > Verifique los movimientos de su cuenta por medio de la App transaccional o Banca en Línea de Davivienda.

*Si el problema persiste puede usar los siguientes **canales de atención** para que podamos atender sus solicitudes:*

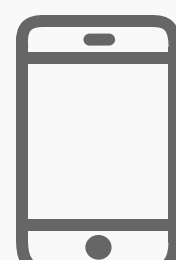


Sucursales



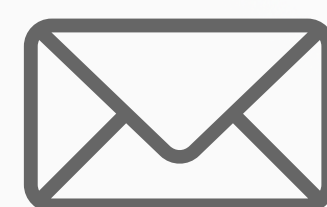
Chat:

<http://davivienda.cr>



Centro de contacto:

2287-1111



Email:

costarica_clientes@davivienda.cr

8) ¿Cómo desafilio el SINPE de Davivienda desde la App de SINPE Móvil?

- > En el menú de la esquina superior izquierda de la App de SINPE Móvil escoja la opción “Configuración” y seleccione Desafiliarse del servicio de SINPE.

9) Me equivoqué con el envío del dinero a un destino incorrecto.

- > En la función Movimientos verifique si el pago se realizó.
- > Contacte al destinatario para solicitar la devolución del dinero o pago realizado.

10) ¿Sabe cómo desafiliarse del SINPE móvil Davivienda o cualquier otro banco?

- > Envíe la palabra INACTIVE por mensaje de texto al teléfono 7070-7474.

