



## PREGUNTAS FRECUENTES PARA REALIZAR EL PAGO EN LÍNEA BANCOMER O SANTANDER

### Referencia de pago en línea

¿Qué es una referencia bancaria de pago en línea?

Es número único de 20 dígitos que se utiliza para identificar tus datos, el concepto del pago y el importe total.

¿Dónde realizo mi pago?

A través del portal de Pago en Línea.

¿Qué requisitos se necesita para acceder al pago en línea y realizar el pago?

Para el pago en línea, independientemente del nivel de selección, sea para Nivel Medio Superior o Nivel Superior, solo necesitas tu Matricula y Contraseña.

¿Cuáles son las opciones de pago en línea?

Las opciones de pagos se muestran en la etapa del pago cuando seleccionas una de las aplicaciones de **Bancomer** o **Santander**



Si generé la referencia de pago en línea, ¿Cómo realizo el pago, en línea o en Sucursal?

En caso de contar con banca en línea, se recomienda realizar el pago en línea. También se puede realizar el pago en sucursal, presentando la hoja de pago referenciada con opción de pago en sucursal.

Tengo que realizar el pago de 2 familiares que van a cursar el mismo nivel ¿puedo pagar con la misma referencia?

No, debes de generar una referencia de pago por cada alumno y por cada nivel educativo, en el caso de que no sean personas familiares y con diferente nivel educativo también deberán generar la referencia de pago de forma individual, es decir, por cada alumno.

Al momento de realizar el pago, mi referencia está vencida, ¿Qué debo hacer?

En el caso de que tengas una referencia vencida, puedes realizar una nueva referencia de pago en la aplicación de Bancomer o Santander y realizar el pago correspondiente, recuerda la importancia de realizar el pago oportuno con la referencia vigente, para que continúes con el proceso.

## Aplicación de pago Santander

¿Qué formas de pago están disponibles con Santander?

Pago en Multicajero y pago por transferencia desde Banca en línea para Clientes Santander.

Si realizo pago referenciado Santander ¿Qué vigencia tiene la referencia?

La referencia Santander tiene 1 día de vigencia a partir de la fecha en que se generó, se recomienda pagar referencia vigente.

Si realizo una referencia de pago Santander con opción pago en sucursal, ¿A qué Banco debo acudir a realizar el pago?

Si realizaste una referencia Santander debes presentarla en sucursal del Banco Santander (practicaja) y realizar el pago por el importe exacto por nivel educativo seleccionado.



Si realizo un pago Santander con transferencia Santander ¿Qué opción debo seleccionar en la banca en línea?

Deberás de elegir la opción de **pago de servicios**, agregar en el concepto el número de referencia de 20 dígitos de la hoja referenciada, y el importe correspondiente al pago por nivel educativo, es importante **No** realizar la opción de transferencia directa. Revisar el tutorial de pago Santander.

¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse mi pago, una vez que realicé el pago con Santander?

De 1 a 2 días hábiles.

¿Puedo generar una referencia en Santander y pagarla en sucursal Bancomer?

No, las referencias de pago de Santander son para pago exclusivo en Santander, debido al tratamiento que el banco les da a los datos, no es transferible para ser pagada en sucursales de otros bancos.

Realicé pago en multicajero Santander y el cajero se quedó con mi dinero y no entregó el comprobante bancario, ¿Qué debo hacer?

De forma inmediata contactar al banco en el momento en que se realizó la operación para aclaración, seguimiento y solución al caso. Se recomienda No realizar otro pago hasta obtener la respuesta del Banco para evitar duplicidad de pago.

¿A quién envió mi comprobante bancario que pagué con referencia Santander?

No es necesario enviar tu comprobante a los correos de atención de la Tesorería, solo en casos específicos, para alguna aclaración por pago interbancario o realizar facturación, sin embargo, es necesario que conserves la referencia de pago y el comprobante bancario, en caso de ser solicitado posteriormente para aclaraciones de pago.

## Aplicación Bancomer

¿Qué formas de pago están disponibles con Bancomer?

Pago en Sucursal, Pago con tarjeta de Crédito Bancomer, Pago desde cuenta para Clientes Bancomer, Pago Interbancario para Clientes de Otros Bancos. (consultar el tutorial antes de ingresar al pago para conocer los otros bancos disponibles).

¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse mi pago con Bancomer?

De 1 a 2 días hábiles para Pago en Sucursal, Pago con tarjeta de Crédito Bancomer y Pago de cuenta para Clientes Bancomer.



Para pago Interbancario de Clientes de Otros Bancos, tardará de 2 a 3 días hábiles.

Si realizo pago referenciado Bancomer, ¿Qué vigencia tiene la referencia?

La referencia Bancomer tiene 1 día de vigencia a partir de la fecha en que se generó, se recomienda pagar una vez generada, revisar la vigencia antes de realizar el pago, generar otra en caso de requerirse.

¿Puedo generar una referencia en Bancomer y pagarla en sucursal Santander?

No, las referencias de pago de Bancomer son para pago exclusivo en Bancomer, debido al tratamiento que el banco les da a los datos, no es transferible para ser pagada en sucursales de otros bancos.

¿A quién envió mi comprobante bancario que pagué con referencia Bancomer?

No es necesario enviar tu comprobante a los correos de atención de la Tesorería, solo en casos específicos, para alguna aclaración por pago interbancario o realizar facturación, sin embargo, es necesario que conserves la referencia de pago y el comprobante bancario, en caso de ser solicitado posteriormente para aclaraciones de pago.

## Comprobante bancario

Realicé mi pago en línea, pero el banco regresó el dinero a mi cuenta / Mi transferencia fue rechazada. ¿Qué puedo hacer?

La operación no fue realizada exitosamente, porque algún dígito de la referencia no es correcto o la referencia no era vigente al momento de realizar el pago, favor de apegarse a la vigencia de la referencia al realizar el pago, y capturar el concepto del pago de 20 dígitos, tal cual se indica en la hoja referenciada al momento de realizarlo, ya que es una de las causas por la que el banco realiza la devolución del importe transferido y aunque tengas un comprobante en proceso la operación no es exitosa.

Es importante mencionar que las notificaciones que envía la aplicación de Bancomer al correo no son comprobantes bancarios, es una operación en proceso hasta que se concluye con el pago.



Realicé pago en multicajero y el cajero se quedó con mi dinero y no entrego comprobante. ¿Qué debo hacer?

De forma inmediata contactar al banco en el momento en que se realizó la operación para aclaración, seguimiento y solución al caso.

Quiero pagar en línea desde mi celular, pero no abre la aplicación y no tengo equipo de cómputo, ¿Qué debo hacer?

Asegúrate de realizarlo desde un equipo de cómputo ya que, en ocasiones, aunque utilices la versión de escritorio del mismo celular se crea conflicto con la interfaz de la aplicación, en caso de que no concluyas el pago en línea, genera una referencia Bancomer o Santander y realiza el pago en la sucursal que hayas elegido.

Si tengo dudas para realizar el pago en línea, ¿Con quién debo comunicarme?

Si tienes dudas del proceso del pago en línea, enviar consulta al correo [pagoenlinea@mail.unacar.mx](mailto:pagoenlinea@mail.unacar.mx)



### Sugerencias para el proceso de pago

- ↗ El trámite es por Alumno, la referencia de tu pago, es de carácter personal e intransferible, No pagar más de una vez con la misma referencia de pago.
- ↗ No realizar otros pagos con la misma referencia del Alumno, ya que solo será válido el primer pago realizado de forma correcta.
- ↗ Realizar el pago en línea Bancomer o pago referenciado Santander de acuerdo con los procedimientos publicados en el Tutorial del portal de Alumnos.
- ↗ Revisar tus datos en la referencia de pago generada y que el importe que vayas a pagar corresponda al nivel educativo a ingresar.
- ↗ Leer cuidadosamente las instrucciones de los Tutoriales de Bancomer y Santander antes de realizar el pago.
- ↗ Procura realizar el pago dentro de las fechas y horas establecidas, y tomar en cuenta el tiempo que tarda en reflejarse el pago, para evitar contratiempos al momento del proceso.
- ↗ **Nota Importante:** La Universidad Autónoma del Carmen no se hará responsable de las devoluciones por los pagos no realizados correctamente y/o en tiempo y forma.