

RECAUDOS SOLICITADOS

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCION DEL RECLAMO	RECAUDOS SOLICITADO
Tarjeta de debito	Debitos no reconocidos / presuntos fraudes Aquellas operaciones no realizada por el cliente	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular
Pago móvil	Pagos realizados con un dispositivo inteligente no reconocido. Aquellas operaciones no realizada por el cliente	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad
Transferencia interbancarias	Transferencia realizada a otro banco no reconocida Aquellas operaciones no realizada por el cliente	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular
Tarjeta de Crédito	Consumos realizados por el cliente y no autorizado por el banco a través de puntos de ventas	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular Fotocopia del ticket del consumo
Tarjeta de Crédito	Mercancia no recibida / consumo por internet	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular Constancia de tramitación de solicitud de mercancía no recibida ante el comercio
Tarjeta de Crédito	Domiciliación de pago cancelada	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Cancelacion del contrato sellado y firmado por el comercio
Tarjeta de Crédito	Consumos pagados por otros medios (otra tarjeta, efectivo)	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Soportes de otros medios de pago, estados de cuenta donde se evidencia el cargo y/o factura para los casos que se pagan en efectivo
Tarjeta de Crédito	El monto de la transacción difiere al monto original	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Fotocopia del ticket del consumo Fotocopia de la factura de compra
Tarjeta de Crédito	Consumo Duplicado en puntos de venta	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular
Tarjeta de Crédito	Consumo no reconocido por el cliente Aquellas operaciones no realizada por el cliente	Formato planilla atención de reclamos. (se debe imprimir, firmarla y escanearla para su envío respectivo) Fotocopia de la cedula de identidad Carta explicativa del titular