

Fecha Diligenciamiento:

DD

MM

AAAA

1. DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

Nombre(s)			Apellido(s)		
*Tipo de Identificación	C.C. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	T.I. <input type="checkbox"/>	No. de Identificación	
	R.C. <input type="checkbox"/>	PAS <input type="checkbox"/>	NIT <input type="checkbox"/>		
Dirección de Residencia			Ciudad	Departamento	Teléfono fijo
Número de Celular		Correo electrónico			
¿Por cuál medio desea recibir la respuesta?			Correo electrónico <input type="checkbox"/>	Dirección de residencia <input type="checkbox"/>	
Nombre de la Oficina en donde se encuentra(n) vinculado(s) su(s) producto(s):					

*C.C.-Cédula de Ciudadanía C.E.-Cédula de Extranjería PAS-Pasaporte T.I.-Tarjeta de Identidad R.C.-Registro Civil NIT-No de Identificación Tributaria

2. CLARA DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO (Indique montos y fechas)

3. DATOS DEL CANAL Y EL PRODUCTO QUE GENERÓ EL RECLAMO

Canal en el cual se efectuó la(s) transacción(es) objetada(s) (Marque con una X):

Cajero Automático <input checked="" type="checkbox"/>	Establecimiento de comercio <input type="checkbox"/>	Banca Móvil (Aplicación) <input type="checkbox"/>
Oficina <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____

Producto en el cual se efectuó la(s) transacción(es) objetada(s) (Marque con una X):

Cuenta Corriente <input type="checkbox"/>	Giros <input type="checkbox"/>	Crédito <input type="checkbox"/>	Tarjeta Débito ** <input type="checkbox"/>
Cuenta de Ahorros <input type="checkbox"/>	CDT <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Crédito ** <input type="checkbox"/>	

****Diligenciar los siguientes campos si la(s) transacción(es) objetada(s) fue(ron) realizada(s) con Tarjeta Débito y/o Crédito**

Seis primeros dígitos <input type="text"/>	Cuatro últimos dígitos <input type="text"/>	Nombre del titular que figura en el plástico <input type="text"/>
--	---	---

4. SI LA COMPRA FUE REALIZADA DE FORMA NO PRESENCIAL EN UN ESTABLECIMIENTO NACIONAL, DETERMINAR CAUSAL DE RECLAMACIÓN

Se presenta reclamo por (Marque con una X):

Fraude <input type="checkbox"/>	Producto no cumple con el solicitado <input type="checkbox"/>	Producto no recibido <input type="checkbox"/>
Operación no solicitada <input type="checkbox"/>	Producto defectuoso <input type="checkbox"/>	

5. INFORMACIÓN PARA SER DILIGENCIADA EN CASO DE RECLAMOS POR TRANSACCIONES REALIZADAS CON TARJETA DÉBITO O CRÉDITO

El plástico fue (Marque con una X):

Robado Otro(*) Código del Bloqueo de la tarjeta _____

Perdido (*)¿Cuál?: _____

Entregado a la oficina Fecha y hora del Bloqueo _____ dd/mm/aaaa hh:mm

¿Permitió ayuda de terceros en el cajero automático? SI NO

¿El plástico que entregó fue el asignado por el Banco? SI NO

¿Autorizó el uso de su clave y/o tarjeta a terceros? SI NO

¿Cuándo realizó el último cambio de clave? _____

¿Tiene activo el Token? SI NO

6. TRANSACCIONES OBJETADAS Y ANEXOS

Relacione la siguiente información de las transacciones rechazadas que fueron realizadas por compras en establecimientos de comercio, cajeros automáticos ó internet:

No.	Fecha de la transacción dd/mm/aa	Nombre del establecimiento de comercio, dirección de la página Web o ubicación del cajero automático	Tipo transacción (Marque con una X)		Valor de la transacción en Moneda Local (\$)
			Nacional	Internacional	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Valor total de las transacciones objetadas					\$

Declaro que las manifestaciones expresadas en este escrito son veraces y corresponden a la realidad. Acepto y asumo el valor de reexpedición de la tarjeta en el evento que mi reclamo no corresponda a fraude.

¿Anexa documentos? SI NO

Relacione los documentos:

Copia bifacial de la tarjeta débito

Reclamo ante el establecimiento de comercio

Denuncio

Otro(s) ¿Cuál(es)? _____

() Declaro bajo la gravedad de juramento, que no fue posible la ubicación del Establecimiento de Comercio; o que el Proveedor del Bien o servicio se negó a recibir la queja.

() Declaro que para los efectos de los puntos 4 y 5 del numeral 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016, mantengo a disposición del proveedor el bien adquirido, para recogerlo en las mismas condiciones que fue entregado

Firma del Cliente C.C.	Huella Dedo Principal	
	Pulgar derecho <input type="checkbox"/> Índice derecho <input type="checkbox"/> Medio derecho <input type="checkbox"/> Anular derecho <input type="checkbox"/> Meñique derecho <input type="checkbox"/> Pulgar izquierdo <input type="checkbox"/> Índice izquierdo <input type="checkbox"/> Medio izquierdo <input type="checkbox"/> Anular izquierdo <input type="checkbox"/> Meñique izquierdo <input type="checkbox"/>	

7. ESPACIO RESERVADO PARA EL BANCO

No. De Expediente SAC	Código y Nombre de la Oficina de Radicación		
Tarjeta con chip	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	¿Cliente enrolado en Biometría? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Tarjeta destruida?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Certifico que la tarjeta débito/crédito fue destruida en presencia del cliente
Si el Cliente esta enrolado, indique el Estado de Enrolamiento*			
Resultado de la autenticación:	Verificado <input type="checkbox"/>	No Verificado <input type="checkbox"/>	
Nombre del funcionario que recibe los documentos	Identificación No.	Cargo	Firma

*Indicar el estado de enrolamiento: Activo, Inactivo, Inconsistente, Rechazado, Bloqueado de acuerdo a la consulta, si es inconsistente debe reenrolarse el cliente antes de continuar con el reclamo.

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO**1. DATOS PERSONALES DEL CLIENTE**

En esta sección, diligencie todos los campos con sus datos personales: nombres, apellidos, tipo y número de identificación, dirección, ciudad, departamento, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico.

En el campo tipo de identificación marcar según corresponda: C.C.-Cédula de Ciudadanía, C.E.-Cédula de Extranjería, PAS-Pasaporte, T.I.-Tarjeta de Identidad, R.C.-Registro Civil, NIT-Número de Identificación Tributaria

Diligencie el nombre de la oficina donde tiene radicados sus productos.

2. CLARA DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

Diligencie en este campo clara y detalladamente la descripción del reclamo: producto objeto de la reclamación, canal en el que ocurrió la situación reclamada, las fechas de las transacciones y los montos reclamados.

3. DATOS DEL CANAL Y EL PRODUCTO QUE GENERÓ EL RECLAMO

Marque con una X en el recuadro correspondiente el canal donde se efectuó la transacción o transacciones objetadas: cajero automático, oficina, establecimiento de comercio, Banca Móvil (aplicación) o internet. Si se efectuó en otro canal marque "Otro" y especifique.

Marque con una X en el recuadro correspondiente el producto donde identificó la transacción o transacciones objetadas: cuenta de ahorro, cuenta corriente, CDT, crédito, tarjeta de crédito o tarjeta débito.

Diligencie el número del producto. En el caso de tarjeta débito o crédito diligencie los últimos cuatro dígitos de la tarjeta.

4. SI LA COMPRA FUE REALIZADA DE FORMA NO PRESENCIAL EN UN ESTABLECIMIENTO NACIONAL, DETERMINAR CAUSAL DE RECLAMACIÓN

Marque con una X en el recuadro correspondiente qué pasó con respecto al producto en el caso de compras no presenciales nacionales.

5. INFORMACIÓN PARA SER DILIGENCIADA EN CASO DE RECLAMOS POR TRANSACCIONES NO REALIZADAS CON TARJETA DÉBITO Ó CRÉDITO

Esta sección debe ser diligenciada solamente en los casos que correspondan a posibles fraudes (retiros o compras) realizados con tarjeta débito o crédito.

Marque con una X en el recuadro correspondiente lo ocurrido con el plástico: robo, pérdida, entregado a oficina u otro.

Diligencie la información relativa al bloqueo de su tarjeta de crédito o débito: código, fecha y hora del bloqueo. En caso de no tener esta información no diligencie estos campos, sin embargo recuerde que debe solicitar el bloqueo de la tarjeta objeto de la reclamación.

6. TRANSACCIONES OBJETADAS Y ANEXOS

Diligencie el cuadro con la información de las transacciones objetadas. Los montos deben especificarse en pesos colombianos (\$).

Marque con una X si anexa o no documentos.

a. Si el reclamo corresponde a fraudes con tarjeta débito por compras y/o retiros en cajeros automáticos, corresponsales bancarios u oficinas se debe anexar la copia bifacial de la tarjeta débito o el acta de destrucción de la tarjeta débito.

b. Si el reclamo corresponde a servicios no prestados, mercancía defectuosa, producto no recibido, o si el producto no cumple con lo solicitado, se debe anexar la reclamación ante el comercio.

c. Si el reclamo corresponde a robo o pérdida de la tarjeta débito o crédito se debe anexar el denuncia. En el caso de que el robo se haya presentado por el efecto de alguna sustancia psicoactiva, se deberá anexar el exámen toxicológico.

Marcar una X en las declaraciones para casos de compras no presenciales en establecimientos de comercio nacionales.

Firme y estampe su huella.

El anexo 1 se diligencia solamente para los casos que correspondan a Suplantaciones.