

NOTIFICACIONES DE RECLAMOS. RECAUDOS, PLAZOS Y RESPUESTA

PRODUCTO	CANAL	MOTIVO		PLAZO PARA RECLAMAR	TIEMPO DE RESPUESTA
TARJETA DE DÉBITO	Cajero Automático (ATM)	No Dispensado	* Formato Notificación de Reclamos	180 Días	20 DÍAS CONTINUOS Según el Artículo 69 Numeral 3 Atención a los reclamos y denuncias de los usuarios de la Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (Gaceta Oficial N° 40.557 del 8 de diciembre de 2014) Decreto N° 1.402 13 de noviembre de 2014
		Dispensado Parcialmente	* Fotocopia legible de Cédula de Identidad		
		Operación No Reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Plástico original de la tarjeta de débito		
	Punto de Venta (POS)	Operación No Reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Plástico original de la tarjeta de débito	120 Días	
		Transacción Duplicada	* Formato Notificación de Reclamos		
		Débito procesado sin respuesta del equipo	* Fotocopia legible de Cédula de Identidad		
TARJETA DE CRÉDITO	Punto de Venta (POS) y/o Cajero Automático (ATM)	Cargos y/o Consumos	* Reclamo del Tarjetahabiente (Cardholder Dispute) * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Carta explicativa * Tarjeta original cancelada (consumos no reconocidos)	90 Días	
CUENTAS DE AHORRO, CUENTAS CORRIENTES	Operaciones en Taquilla	* Retiros indebidos * Depósitos erróneos * Operaciones No acreditadas * Tarifas y Comisiones * Bloqueos * Pago indebido de cheques * Atención indebida al público	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad		
HOME BANKING	Pago Móvil	Operación No acreditada	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad	180 Días	
		Operación No reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Carta explicativa del cliente * Denuncia ante Fiscalía o CICPC		
	Transferencias	Operación No acreditada	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Fotocopia Estado de cuenta destino de operación		
		Operación No reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad * Carta explicativa del cliente * Denuncia ante Fiscalía o CICPC		