



**REPORTE DE INCONSISTENCIAS TARJETA –  
TRANSACCIONES INTERNACIONALES  
RIE-F-33  
VER.1**

**NOTA:** El presente formato es para reportar cargos o compras que el tarjetahabiente desconoce haber realizado y asegura tener la tarjeta en su poder, no se utilizará para reportar hurto o pérdida de la tarjeta. **NOTICE:** This form is to report charges or purchases that the cardholder indicates they have not made and ensures that the card is in their possession. It will not be used to report theft or loss of the card.

**Fecha de reporte** mm/dd/aaaa: \_\_\_\_\_  
Report Date mm / dd /yyyy

**Hora de reporte:** \_\_\_\_\_  
Report Time

**1. Información del reclamante – customer information:**

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Full Name

Documento de identidad No. \_\_\_\_\_ Lugar de expedición \_\_\_\_\_  
ID No. Place of issue

**2. Información para envío de correspondencia – Contact Information**

Ciudad \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_  
City Adress

Teléfono \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_  
Phone No. Movil No.

**3. Tipo de tarjeta objeto de la reclamación: - type of card that is been complained about:**

TD - debit card _____	TC - credit card _____
Información de la cuenta: -bank account info Número de cuenta: _____ Account No.	Número de tarjeta: _____ Card No.
Número de tarjeta: _____ Card No.	

**4. Reporte Evento - Report**

Apreciado cliente, por favor describa la inconsistencia presentada: (de ser necesario, anexe otra hoja) - Dear client – please describe the issue: (if it’s needed, fell free to add another page)

---

---

---

**5. Por favor responda las siguientes preguntas – Please answer the following questions:**

5.1. ¿Cuándo se enteró del evento? (Fecha y hora aproximada) - ¿When did you note the incident? (date and time)

Fecha (mm / dd / aaaa): \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
date (mm/dd/yyyy) Time

5.2. ¿Cómo se enteró del evento? - ¿How did you note the incident?

Mensaje de texto: \_\_\_\_\_ Llamada de monitoreo: \_\_\_\_\_ Extracto: \_\_\_\_\_  
Text message Monitored Phone call credit card / debit card statement

Consulta APP: \_\_\_\_\_ Portal bancario: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_  
Banking App Banking portal Other

5.3. Cuando se enteró del evento ¿lo reporto a la entidad o al comercio? -When did you find out ¿Did you inform the issue to bank or comerce, inmediatly?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.4. ¿Cuándo utilizó por última vez la tarjeta? (fecha y hora aproximada de la transacción) - ¿When did you use the card, the last time? (estimate date and time)

Fecha (mm / dd / aaaa): \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
date (mm/dd/yyyy) Time

5.5. ¿Dónde utilizó por última vez la tarjeta? - ¿Where did you use the card, the last time?

Colombia: \_\_\_\_\_ Exterior: \_\_\_\_\_  
Colombia Out of Country

5.6. Indique de qué manera realizó la última compra – ¿How did you make the last purchase? Check

Cajero automático: \_\_\_\_\_ Compra Presencial (POS): \_\_\_\_\_ Internet: \_\_\_\_\_  
ATM Point of sale (POS) Online

Audio respuesta: \_\_\_\_\_ Aplicaciones: \_\_\_\_\_  
Phone call App's

5.7. ¿Alguien diferente a usted conoce la clave de la tarjeta? – ¿Does anyone, different than you, know the card password?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.8. ¿Alguien diferente a usted ha utilizado su tarjeta? - ¿Does anyone, different than you, have used the card?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.9. ¿En qué sitios o cajeros suele utilizar la tarjeta? – Please select where you usually use your card

5.9.1. Colombia: \_\_\_\_\_ Exterior: \_\_\_\_\_  
Colombia Out of Country

5.9.2. Cajero automático: \_\_\_\_\_ Compra Presencial (POS): \_\_\_\_\_ Internet: \_\_\_\_\_  
ATM Point of sale (POS) Online

Audio respuesta: \_\_\_\_\_ Aplicaciones: \_\_\_\_\_  
Phone call App's

5.10. Cuando usted realiza compras con su tarjeta en establecimientos comerciales, ¿mantiene a la vista su tarjeta? – If you use your card in establishments or stores, ¿Is your card visible?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.11. Cuando usted realiza compras no presenciales, ¿Le han solicitado la clave? – When you make purchase by through the internet, phone call or app's ¿Have you requested your card password?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.12. ¿Ha presentado usted reclamaciones por el mismo concepto, en esta u otra entidad financiera o comercio? - ¿have you submitted complains for the same issue, here or in another bank or establishments?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.13. ¿Cambia con regularidad la clave de su tarjeta? / periodicidad 1 mes – 1 vez 6 meses - ¿Do you change your card password regularly? – Frequency: 1 month – between 1 and 6 month – more than 6 month

5.13.1. SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_  
Yes No

5.13.2. Periodicidad: 1 mes \_\_\_\_\_ entre 1 y 6 meses: \_\_\_\_\_ más de 6 meses: \_\_\_\_\_  
Frequency 1 month between 1 and 6 month more than 6 month

5.14. ¿Cuándo fue la última vez que cambió la clave de su tarjeta? - ¿When was the last time that you change your card password?

Fecha (mm / dd / aaaa): \_\_\_\_\_  
date (mm/dd/yyyy)

5.15. ¿Cuáles considera que fueron las causas por las que se presentó el evento? - ¿What do you consider to be the causes for which the event was presented?

Copia de la información de la tarjeta: \_\_\_\_\_ Suplantación de identidad: \_\_\_\_\_ No sabe: \_\_\_\_\_  
Copi Card información Identity theft Unknown

5.16. ¿Acepta usted que desconoce las siguientes transacciones? - ¿Do you accept that the following transactions are unknown?

SI: \_\_\_\_\_  
Yes

NO: \_\_\_\_\_  
No

5.17. ¿Acepta usted que la tarjeta siempre estuvo en su poder? - ¿Do you accept that your card, has been always with you?

SI: \_\_\_\_\_  
Yes

NO: \_\_\_\_\_  
No

Relacione las transacciones reclamadas (de ser necesario, anexe otra hoja) – Please, write the complained transactions - (if it's needed, feel free to add another page)

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Fecha: \_\_\_\_\_ Comercio \_\_\_\_\_ Valor \$ \_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_ Trading Amount

Firma del cliente: \_\_\_\_\_ Huella: \_\_\_\_\_  
Client signature Finger print

**PARA FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ LA RECLAMACIÓN:**

Documentos que se adjuntan con la presente reclamación: (Denuncia, plástico, fotocopia del documento de identidad)

---

---

---

---

*Datos funcionario que recibe la reclamación:*

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Firma del funcionario \_\_\_\_\_