



**REPORTE DE INCONSISTENCIAS TARJETA –
TRANSACCIONES NACIONALES
RIE-F-34
VER.9**

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.

Fecha de reporte _____ Hora de reporte: _____

Información del reclamante:

Nombre del cliente _____

Documento de Identidad No _____ Lugar de expedición _____

Información para envío de correspondencia:

Ciudad _____ Dirección _____

Teléfono _____ Celular _____

1. Tipo de tarjeta objeto de la reclamación:

TD: ____	TC: ____
Información de la cuenta: Número de cuenta: _____ Número de tarjeta: _____	Número de tarjeta: _____

Reporte Evento

Apreciado cliente, por favor describa la inconsistencia presentada: (de ser necesario, anexe otra hoja)

Apreciado cliente, por favor responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo se enteró del evento? (Fecha y hora aproximada)

2. ¿Cómo se enteró del evento? (mensaje texto, llamada de monitoreo, extracto, consulta APP o portal)

3. ¿Qué hizo cuando se enteró del evento? ¿Lo reporto a la entidad o al comercio?

4. ¿Cuándo utilizó por última vez la tarjeta? (fecha y hora aproximada de la transacción)

5. ¿Dónde utilizó por última vez la tarjeta? ¿En Colombia o en el exterior? – La compra fue ATM, Presencial (POS) No presencial (internet, Audio respuesta, APP's), (ciudad, entidad, cajero, etc.)

6. ¿Alguien diferente a usted conoce la clave y/o ha utilizado su tarjeta? (nombre y parentesco)

7. ¿En qué sitios o cajeros suele utilizar la tarjeta? Colombia o el exterior; ATM, Presencial (POS), No presencial (internet, Audio respuesta, APP's), (Lugar y ciudad)

8. Cuando usted realiza compras con su tarjeta en establecimientos comerciales, ¿mantiene a la vista su tarjeta?

9. Cuando usted realiza compras no presenciales (Ej. Compras por internet), ¿Le han solicitado la clave?

10. ¿Ha presentado usted reclamaciones por el mismo concepto, en esta u otra entidad financiera o comercio? (por favor explique)

11. ¿Cambia con regularidad la clave de su tarjeta? ¿con qué periodicidad: cada 1 mes; entre 1 mes y cada 6 meses; más de 6 meses?

12. ¿Cuándo fue la última vez que cambió la clave de su tarjeta? mm- dd - aaaa

13. ¿Cuáles considera que fueron las causas por las que se presentó el evento?

14. ¿Acepta usted que desconoce las transacciones reclamadas? SI ____ NO ____

15. ¿Acepta usted que la tarjeta siempre estuvo en su poder? SI ____ NO ____

Relacione las transacciones reclamadas (de ser necesario, anexe otra hoja):

Fecha: _____ Comercio _____ Valor \$ _____

Firma del cliente: _____ Huella: _____

Favor adjuntar copia del comprobante de la compra y/o vóucher

PARA FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ LA RECLAMACIÓN:

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

Datos funcionario que recepciona la reclamación:

Nombre: _____

C.C. _____ Firma del funcionario _____