

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN	RECAUDOS A CONSIGNAR
Operaciones Fallidas con Tarjeta de Débito	Retiros por ATM Sin Dispensar. Retiros por ATM Dispensados Parcialmente. Consumo por POS Fallidos/ Duplicados. Pago Biométrico Anulación de Consumo.	Cédula de Identidad laminada. Comprobante de Consumo Comprobante de Anulación, (Voucher), en caso de Anulación de Consumo. Formato de Reclamo
Operaciones No Reconocidas con Tarjeta de Débito	Retiros por ATM. Consumos POS. No reconocidos Consumos POS. con TDD robada o extraviada Pago Biométrico No Reconocido	Cédula de Identidad laminada. Físico de la Tarjeta de Débito previamente bloqueada. Formato de Reclamo Denuncia ante CICPC o Fiscalía
Operaciones No Reconocidas con Tarjeta de Crédito	Avances por ATM Sin Dispensar. Consumos por POS Fallidos/ Duplicados. Compras por Internet Banking sin Abonar en Cuenta.	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo
Gestiones Monetarias con Tarjetas de Crédito	Comisiones, Intereses, Cuotas Incorrectas Consumo por POS Fallidos/ Duplicados. Pagos Sin Abonar. Reintegro de Saldo a Favor	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo
Operaciones con Tarjeta Prepagada	Retiro No Reconocido en ATM Consumo No Reconocido Comercio Electrónico Consumo No Reconocido en POS Consumo con TPP duplicados Monto diferente al solicitado	Cédula de Identidad laminada. Comprobante de Consumo Formato de Reclamo
Operaciones No Reconocidas con Cheques/ Libretas	Retiros No Reconocidos / Incompletos. Comisiones Incorrectas o No Reconocidas	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo
Gestiones Monetarias con Cuentas	Intereses Sin Abonar/ Incompletos. Comisiones Incorrectas o No Reconocidas.	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo
Operaciones Banca por internet	Transferencias Sin Abonar/ Incorrectas. Pago Móvil Sin Abonar/ Incorrecto Recargas Digitel/ Inter.	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo
Operaciones No reconocidas Banca por internet	Transferencias No Reconocidas. Pago Móvil No Reconocido. Venta de divisas	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo Historial de navegación Denuncia ante CICPC o Fiscalía
Quejas	Atención Indebida. Funcionamiento Inadecuado.	Cédula de Identidad laminada. Formato de Reclamo

El tiempo de respuesta es veinte (20) días continuos, una vez consignados los recaudos completos y correctos.

Los datos personales del cliente en el Formato de Reclamo deben coincidir con los suministrados al momento de la apertura de su cuenta.