

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN	RECAUDOS A CONSIGNAR
<b>Operaciones Fallidas con Tarjeta de Débito</b>	Retiros por ATM Sin Dispensar. Retiros por ATM Dispensados Parcialmente. Consumo por POS Fallidos/ Duplicados. Anulación de Consumo.	Cédula de Identidad laminada. Comprobante de Consumo (Voucher), Comprobante de Anulación, Original de la Carta Explicativa firmada, en caso de Anulación de Consumo.
<b>Operaciones No Reconocidas con Tarjeta de Débito</b>	Retiros por ATM. Consumos POS.	Cédula de Identidad laminada. Físico de la Tarjeta de Débito previamente bloqueada. Original de la Carta Explicativa firmada.
<b>Operaciones No Reconocidas con Tarjeta de Crédito</b>	Avances por ATM Sin Dispensar. Consumos por POS Fallidos/ Duplicados. Compras por Internet Banking sin Abonar en Cuenta.	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada.
<b>Gestiones Monetarias con Tarjetas de Crédito</b>	Comisiones, Intereses, Cuotas Incorrectas / No Reconocidas. Pagos Sin Abonar. Reintegro de Saldo a Favor	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada. Copia del Comprobante (por Internet) o Planilla (por Taquilla), en caso de pagos o saldos a favor.
<b>Operaciones No Reconocidas con Cheques/ Libretas</b>	Retiros No Reconocidos / Incompletos. Comisiones Incorrectas o No Reconocidas	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada.
<b>Gestiones Monetarias con Cuentas</b>	Intereses Sin Abonar/ Incompletos. Comisiones Incorrectas o No Reconocidas.	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada. Copia del Comprobante (por Internet) o Planilla (por Taquilla), en caso de pagos o saldos a favor.
<b>Operaciones por Internet Banking</b>	Transferencias Sin Abonar/ Incorrectas. Transferencias No Reconocidas. Pagos Sin Abonar/ Incorrectos. Pago Móvil Sin Abonar/ Incorrecto/ No Reconocido. Recargas Digitel/ Inter.	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada. Físico de la Tarjeta de Débito previamente bloqueada (en caso de Transferencia No Reconocida).
<b>Quejas</b>	Atención Indebida. Funcionamiento Inadecuado.	Cédula de Identidad laminada. Original de la Carta Explicativa firmada.

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