Formato para Transacciones no reconocidas con tarjeta de crédito

Estimado cliente:

Para reportar a Scotiabank Colpatria una transacción en su tarjeta de crédito no reconocida por usted y proceder con el proceso de reversión, por favor siga los siguientes pasos:

Paso 1: De acuerdo a la siguiente tabla identifique el tipo de transacción no reconocida y obtenga los documentos requeridos según corresponda:

Lista de documentos	Transacciones o avances nacionales	Transacciones o avances internacionales	Transacciones internet
Fotocopia de la Tarjeta de Crédito o carta de compromiso de destrucción de la misma	✓	✓	
Copia del pasaporte completo incluyendo hojas en blanco ó Certificación laboral donde conste que no ha salido del país. Si es independiente debe anexar certificado de emigración emitido por el Ministerio de Relaciones. Exteriores		✓	
En caso de extravío o hurto: Copia del denuncio.	✓	✓	
Este formato diligenciado y firmado.	✓	✓	✓

Nota: Si fue victima de escopolamina por favor anexe el certificado expedido por le EPS o el de medicina legal.

Paso 2: Escanee este formato junto con los documentos requeridos y envíelos a nuestro correo electrónico: reclacompratc@colpatria.com. En el transcurso de 3 días hábiles se le estará dando respuesta a su solicitud por este medio.

A continuación le invitamos a describir los detalles de las transacciones que usted no reconoce en su tarjeta de crédito:

En el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito (objeto de reclamo) terminada en No. ☐☐☐☐ de la cual soy el titular, encuentro que la(s) TRANSACCIONES(s) que a continuación relaciono ha(n) sido facturada(s) y NO ha(n) sido realizada(s) por mí.

Fecha de transacción DD/MM/AA	Nombre del establecimiento	Valor transacción (en pesos)

¿Usted fue contactado por el Banco donde le informaron acerca de las transacciones que fueron cargadas a su tarjeta de crédito ? SI ☐ NO ☐

¿Usted fue contactado por el Banco a través de un mensaje de texto o correo electrónico para informarle acerca de las transacciones cargadas a su tarjeta de crédito ? SI ☐ NO ☐

Scotiabank COLPATRIA

Por favor en este espacio le pedimos detallar los hechos:

Espacio para detallar hecho

Por último, le agradecemos nos ayude marcando con una **x** las siguientes preguntas para detectar las causales de esta transacción no reconocida

	SI	NO
a. ¿Tuvo contacto o recibió llamadas del establecimiento de donde reporta la(s) transacción(es)?	☐	☐
b. ¿Reclamó ante ese establecimiento por esa transacción(es)?	☐	☐
c. ¿Recibió productos/servicios de ese establecimiento por esta transacción(es)?	☐	☐
d. ¿Devolvió los productos que recibió?	☐	☐

Observación: En caso de que haya recibido el producto debe realizar la devolución al establecimiento. La guía de devolución debe anexarla a la reclamación que realice ante nuestra entidad, por favor abstenerse de recibir algún producto del comercio durante el periodo de investigación.

Nombres:			
Apellidos:			
Número de documento:			
Email:			
Dirección:			
Teléfono fijo:		Teléfono móvil:	
Fecha de solicitud:	DD/MM/AA	Firma:	

Fecha de actualización: 20 /noviembre/2019

Scotiabank COLPATRIA