

¡Tips !

Reclamaciones: Compra no Reconocida:



- ✓ Antes de iniciar el trámite de “*compra no reconocida*” debes esperar que las compras se encuentren aplicadas en tu tarjeta de crédito. Consulta los movimientos en tu extracto bancario, Línea Colpatria, BancaNet o Chat.
- ✓ Es importante que relaciones el detalle de cada una de las transacciones no reconocidas: **fecha, nombre del establecimiento y valor exacto.**
- ✓ La carta de reclamación o formato compra no reconocida debe estar debidamente diligenciado y firmado, sin enmendaduras ni tachones, de lo contrario no podrá ser procesada tu solicitud.
- ✓ Recuerda relacionar únicamente las transacciones no reconocidas.
- ✓ Para reclamaciones de compras internacionales es necesario anexar el pasaporte escaneado con todas las hojas del mismo.

- ✓ Dependiendo del tipo de transacción no reconocida, ten en cuenta anexar 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 denuncia.	✓	✓	
Formato " Transacciones no reconocidas con tarjeta de crédito " diligenciado y firmado	✓	✓	✓

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

Adicionalmente, debes adjuntar guía de devolución y/o compromiso de no recibir producto, para transacciones de telemercadeo.

- ✓ La reclamación debe hacerse por escrito a través del buzón reclacompratc@colpatria.com
- ✓ Si cuentas con algún convenio especial en establecimientos que te debiten recurrentemente de la Tarjeta de Crédito, debes informar a dicho establecimiento el nuevo número de Tarjeta una vez la recibas, para que este servicio continúe realizándose.





Información importante para transacciones superiores a 175 días nacional y 115 días internacional:

- Si la compra no reconocida es internacional y supera los 115 días calendario, o nacional y supera los 175 días calendario, contados a partir de la fecha de transacción, no se realiza ningún tipo de reversión (ajuste) hasta el resultado final del trámite ante la franquicia.
- Ten en cuenta que mientras culmina la respectiva validación de la compra no reconocida, ésta se mantendrá vigente, reflejándose en los extractos bancarios.
- Asimismo, la compra no reconocida generará el cobro de los intereses corrientes, y en caso de no realizar los pagos dentro de los plazos establecidos se generaran intereses de mora y el respectivo reporte ante Centrales de Riesgo.

