


<b>GESTION AHORRO</b>						 <b>Coonfie</b> <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
<b>ATENCIÓN DE RECLAMO POR INCONSISTENCIA CON LA TARJETA DEBITO (ATH Y SERVICIBANCA)</b>							
<b>Código:</b>	FO-AH-09	<b>Versión:</b>	3	<b>Vigencia</b>	03 de marzo de 2021	<b>Página</b>	1 de 1

<b>FECHA</b>		<b>CIUDAD</b>		<b>OFICINA</b>	
--------------	--	---------------	--	----------------	--

INFORMACIÓN DEL ASOCIADO							
<b>NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)</b>							
<b>NO. DOC. DE IDENTIDAD</b>		<b>DE</b>					
<b>TELEFONO (FIJO Y/O MOVIL)</b>							
<b>NO. TARJETA DEBITO</b>		<b>ATH</b>		<b>SERVIBANCA</b>			
<b>TIPO DE INCONSISTENCIA</b>	<b>COMPRA</b>		<b>RETIRO</b>		<b>OTRO</b>		
<b>FECHA Y HORA SUCESO</b>	DD		MM		AA	HH	MM AM PM
<b>MONTO TRANSACCIÓN</b>					<b>COMISION</b>		
<b>VALOR TOTAL</b>							
<b>DIRECCION DE CAJERO AUTO.</b>							

DETALLE DEL RECLAMO	

\_\_\_\_\_  
**FIRMA Y NO. DOCUMENTO ASOCIADO**

<b>No. Radicado</b>	
---------------------	--

\_\_\_\_\_  
**FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO**

<b>FECHA SISTEMAS</b>	
-----------------------	--

-----

COMPROBANTE RADICADO DEL RECLAMO		
<b>FECHA Y HORA</b>		
<b>CONCEPTO INICIAL</b>		
<b>T. PROBABLE SOLUCION</b>		
		<b>FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO</b>

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE.*

## INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	Atender las reclamaciones por inconsistencias presentadas en las transacciones de las tarjetas débito y brindar solución a la solicitud.
<b>CONTROL Y ARCHIVO</b>	Luego de diligenciado, se debe entregar el recibido de la reclamación. El formato se entrega con sus respectivos soportes a la asistente de sistemas encargada de realizar las reclamaciones ante el banco. Finalmente se debe llevar una AZ fácilmente identificable con las solicitudes con su respectiva respuesta.

### CRITERIOS PARA UN CORRECTO DILIGENCIAMIENTO

1.	<b>OFICINA</b>	Diligenciar el nombre de la oficina donde pertenece el asociado.
2.	<b>CIUDAD</b>	Diligenciar el nombre de la ciudad donde pertenece la oficina.
3.	<b>FECHA</b>	Diligenciar el día, mes y año de radicación de la reclamación.

### INFORMACIÓN DEL ASOCIADO.

4.	<b>NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)</b>	Diligenciar nombre(s) y apellido(s) completos del asociado titular de la tarjeta.
5.	<b>NO. DOC. IDENTIDAD</b>	Diligenciar el número de documento de identidad del asociado titular.
6.	<b>TELEFONO (FIJO Y/O MOVIL)</b>	Diligenciar el número telefonico fijo o celular del asociado titular.
7.	<b>NO. TARJERA DEBITO</b>	Diligenciar el número de tarjeta debito la cual es objeto de reclamación. Marcar con X si pertenece a ATH o Servibanca.
8.	<b>TIPO DE INCONSISTENCIA</b>	Marcar con X el tipo de inconsistencia presentada.
9.	<b>FECHA Y HORA SUCESO</b>	Diligenciar día, mes y año, con la hora de la inconsistencia o reclamación.
10.	<b>MONTO TRANSACCION</b>	Diligenciar el monto en números de la transacción. En caso de ser varias transacciones diligenciar el valor total de las transacciones a reclamar.
11.	<b>COMISION</b>	Diligenciar el monto de la comision en números, si aplica.
12.	<b>VALOR TOTAL</b>	Diligenciar el valor total del monto de transaccion mas comision.
13.	<b>DIRECCION CAJERO AUTO.</b>	Diligenciar la direccion del cajero automatico o establecimiento donde se realizo la transacción.
14.	<b>DETALLE DEL RECLAMO</b>	Describir de manera abierta y amplia de lo sucedido.
15.	<b>FIRMAS</b>	Registrar las firmas del reclamante y del funcionario quien recibe
16.	<b>NO. RADICADO</b>	Diligenciar el número de radicado entregado por sistemas.
17.	<b>FECHA DE SISTEMAS</b>	Diligenciar el día, mes y año que se radico en el area de sistemas.

### COMPROBANTE RADICADO RECLAMO

18.	<b>FECHA Y HORA</b>	Diligenciar el día, mes y año que se radico en el area de sistemas.
19.	<b>CONCEPTO INICIAL</b>	Diligenciar el concepto inicial de la reclamación o la idea principal del detalle.
20.	<b>T. PROBABLE SOLUCION</b>	Diligenciar el tiempo probable de solución, este dependera de la radicación y el tiempo de respuesta del banco.
21.	<b>FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO</b>	Registrar las firmas del funcionario quien radico en el area de sistemas.

### CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

<b>Versión</b>	<b>Descripción Del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
3	Actualización del formato de calidad. Ajuste del espacio de información del asociado. Se adiciona el espacio para identificar el tipo de tarjeta. Se ajusta el espacio para el detalle de reclamación y el radicado o recibido para el asociado.	02 de marzo de 2021
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA</b> Cargo: Coordinador de SIG (e)	<b>EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS</b> Cargo: Subgerente Financiero	<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General