

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

FECHA		CIUDAD		OFICINA	
--------------	--	---------------	--	----------------	--

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

DETALLE DEL RECLAMO	

FIRMA Y NO. DOCUMENTO ASOCIADO

No. Radicado	
---------------------	--

FIRMA Y SELLO FUNCIONARIO

FECHA SISTEMAS	
-----------------------	--

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

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

OBJETIVO	Atender las reclamaciones por inconsistencias presentadas en las transacciones de las tarjetas débito y brindar solución a la solicitud.
CONTROL Y ARCHIVO	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.	OFICINA	Diligenciar el nombre de la oficina donde pertenece el asociado.
2.	CIUDAD	Diligenciar el nombre de la ciudad donde pertenece la oficina.
3.	FECHA	Diligenciar el día, mes y año de radicación de la reclamación.

INFORMACIÓN DEL ASOCIADO.

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

COMPROBANTE RADICADO RECLAMO

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

CONTROL DE CAMBIOS

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

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
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:
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de SIG (e)	EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS Cargo: Subgerente Financiero	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General