

NOTIFICACIONES DE RECLAMOS					
PRODUCTO	CANAL	MOTIVO	REQUISITOS	PLAZO PARA RECLAMAR	TIEMPO DE RESPUESTA
TARJETA DE DÉBITO	Cajero Automático (ATM)	Efectivo No Dispensado	* Formato Notificación de Reclamos	180 Días continuos	20 DÍAS CONTINUOS Según el artículo 69, numeral 3 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (Gaceta Oficial N° 40.557 del 8/12/2014)
		Efectivo Dispensado Parcialmente	* Fotocopia legible de Cédula de Identidad		
		Operación No Reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad * Plastico original de la tarjeta de débito		
	Punto de Venta (POS)	Operación No Reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad * Plastico original de la tarjeta de débito	120 Días continuos	
		Transacción Duplicada	* Formato Notificación de Reclamos		
		Débito procesado sin respuesta del equipo	* Fotocopia legible de la Cédula de Identidad		
TARJETA DE CRÉDITO	Punto de Venta (POS) y/o Cajero Automático (ATM)	Cargos y/o Consumos	* Notificación del Tarjetahabiente (Cardholder Dispute) * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad * Carta explicativa * Tarjeta original cancelada (consumos no reconocidos)	90 Días continuos	
Cuentas de Ahorro, Cuentas Corrientes	Operaciones en Taquilla	* Retiros indebidos * Depósitos erróneos * Operaciones No acreditadas * Tarifas y Comisiones * Bloqueos * Pago indebido de cheques * Atención indebida al público	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de Cédula de Identidad	180 Días continuos	
SOFINET	Pago Móvil	Operación No acreditada	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad		
		Operación No reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad * Carta explicativa del cliente * Denuncia ante Fiscalía o CICPC		
	Transferencias	Operación No acreditada	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad		
		Operación No reconocida	* Formato Notificación de Reclamos * Fotocopia legible de la Cédula de Identidad * Carta explicativa del cliente * Denuncia ante Fiscalía o CICPC		