

**II. RECAUDOS**

Producto

Tipificación / Recaudo

Tarjeta de Crédito Bancamiga

Compras no autorizadas por el punto de venta, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
3. Originales o Fotocopia del voucher de la transacción (no limitativo)
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Compras duplicadas por el punto de venta, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
3. Originales ó Fotocopia del voucher de la transacción (no limitativo)
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Compras no exitosas pagadas por otros medios (Cheque, Otras Tarjetas, Efectivo), tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
3. Originales o Fotocopia del voucher de la transacción (no limitativo)
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)
5. Original y fotocopia del comprobante del pago por otro medio como estados de cuenta, de tarjetas y/o factura para los casos en que se cancele en efectivo.

Compras cargadas en la TCDTO por monto diferente, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
3. Originales o Fotocopia de la nota de consumo reconocida o factura donde se evidencie la diferencia del monto cobrado.
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Retiro de efectivo tcdto no dispensado por cajero automático, Tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
3. Originales o Fotocopia del voucher de la transacción (no limitativo)
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Avance y/o Autorizaciones No Reconocidas (Presunto Fraude), tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la tarjeta de crédito por ambos lados.
3. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
4. Fotocopia del estado de cuenta identificando los consumos no reconocidos.
5. Original ó Fotocopia de la denuncia ante el CICPC
6. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)
7. Entregar el físico de la tarjeta de Crédito.

Cancelación de reservación en hotel, Tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
3. Constancia de anulación de reservación
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Servicios pagados con la tarjeta de crédito y no prestados al cliente, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
3. Original y Fotocopia de la constancia que evidencie el no haber disfrutado del servicio.
4. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Mercancía no recibida, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad ó pasaporte
3. Original y Fotocopia de la orden de compra.
4. Soporte de reclamación ante el comercio por mercancía no recibida.
5. Formulario de reclamo (EMI-FOR-0018)

Pago o abono no aplicado en tcdto, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos

1. Carta explicativa del Reclamo
2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
3. Original y Fotocopia del soporte de pago o depósito

**Rif J-31628759-9**

Tarjeta de Crédito Bancamiga	Inconformidad Intereses de financiamiento o de mora/Presunta inclusión indebida en SICRI tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa del Reclamo
	2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
	Otro Requerimientos: Funcionamiento inadecuado de sistemas/Atención Indebida al Público/Falta de insumos Tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa del Reclamo
	2. Original y Fotocopia de la Cédula de Identidad o pasaporte
Tarjeta de Débito Bancamiga	Transacción Fallida en POS tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
	3. Fotocopia del voucher de la transacción
	4. Factura o carta emitida por el comercio de error de la transacción
	Registro por consumo de monto diferente tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
	3. Fotocopia del voucher de la transacción
	4. Fotocopia de la factura
	Monto cargado y No Dispensado en ATM'S / Monto dispensado parcialmente en ATM'S tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Fotocopia del voucher de la transacción emitido por el ATM
	2. Carta explicativa
3. Fotocopia de la Cédula de Identidad	

Rif J-31628759-9

Tarjeta de Débito Bancamiga	Monto no Reconocido tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Plástico de la Tarjeta de Débito
	2. Carta explicativa
	3. Estado de Cuenta donde se registren las transacciones no reconocidas
	4. Fotocopia de la Cédula de Identidad
	Presunto bloqueo ó cancelación de la TDD / TDD Retenidas en ATM'S Nacional, tiempo estimado de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
Cuenta Corriente / Cuenta Ahorros	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Microcrédito	Negativa de Otorgamiento - Apertura - Adjudicación / Negativa de entrega de haberes /Inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones / Bloqueo o cancelación / Retraso envío de correspondencia / Falta de insumos / Operaciones no acreditadas tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos.
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad

**Rif J-31628759-9**

Bancamiga en Línea	Transferencias no reconocidas / Débitos no reconocidos / Inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones / Funcionamiento inadecuado del sistema / Operaciones no acreditadas tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Cheques / Chequeras	3. Copia del estado de cuenta señalando los débitos reclamados (Para los casos de transferencias no reconocidas y/o débitos no reconocidos) Fotocopia de la denuncia ante el C.I.C.P.C
	Pago indebido tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Fotocopia de la denuncia ante el C.I.C.P.C
	2. Carta explicativa
	3. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Servicio y Atención al Cliente	Chequera Inactiva / Inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones / Bloqueo o cancelación Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Atención al Cliente	Atención indebida al público/Indebida atención preferencial/Funcionamiento inadecuado de los sistemas/ Funcionamiento inadecuado de las oficinas/ Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte (20) Días Continuos
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad