

FORMULARIO PARA RECLAMOS DE TARJETAS DE CREDITO O DEBITO

Fecha: _____ Caso No.: _____
 Tarjeta de Crédito No.: _____
 Tarjeta Débito No.: _____
 Nombre: _____ Cuenta No.: _____

Para el diligenciamiento de este formato, le agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

1. Si los consumos reclamados fueron realizados con un número de tarjeta afiliada, este formulario deberá ser completado por el tarjetahabiente afiliado.
2. Este formato deberá ser **FIRMADO** por el tarjetahabiente principal o afiliado según sea el caso. De lo contrario el reclamo quedará sin efecto.
3. Una vez diligenciado este formulario junto con la documentación requerida, deberá ser enviado en un lapso no mayor a ocho (8) días calendario al área de Servicio al Cliente a través del fax No. (57-1) 487 6941, a la dirección de correo electrónica: documentacion.sopORTE@citi.com o en cualquiera de nuestras sucursales.

Por favor marque solamente una opción según corresponda a su caso particular:

Situación	Documentación requerida
<input type="checkbox"/> Compras telefónicas y/o suscripciones. (Favor marcar opción según corresponda) <input type="checkbox"/> 1. Tuvo contacto con el establecimiento. <input type="checkbox"/> 2. No tuvo contacto con el establecimiento.	1. Soporte de reclamo realizado previamente al establecimiento. 2. No aplica.
<input type="checkbox"/> Internet. (Favor marcar opción según corresponda) <input type="checkbox"/> 1. Tuvo contacto con el establecimiento. <input type="checkbox"/> 2. No tuvo contacto con el establecimiento.	1. Soporte de reclamo realizado previamente al establecimiento. 2. No aplica.
<input type="checkbox"/> Reserva de Hotel. (Favor marcar opción según corresponda) <input type="checkbox"/> 1. Canceló reserva previamente y le suministraron el código. <input type="checkbox"/> 2. Canceló reserva previamente pero no le suministraron el código. <input type="checkbox"/> 3. Hizo uso de la reserva.	1. Indicar código de cancelación. _____ 2. No aplica. 3. Soporte del pago por medio alterno.
<input type="checkbox"/> Transacción duplicada.	Voucher en caso de tenerlo.
<input type="checkbox"/> Mayor valor cargado.	Factura que evidencie el valor real de la compra.
<input type="checkbox"/> Transacción declinada o anulada.	Soporte de anulación en caso de tenerlo.
<input type="checkbox"/> Producto no recibido.	Soporte de reclamo realizado previamente al establecimiento.
<input type="checkbox"/> Producto devuelto.	Soporte de devolución al establecimiento.
<input type="checkbox"/> Reembolso no procesado.	Soporte de reembolso emitido por el establecimiento.
<input type="checkbox"/> Pago de transacción por otro medio.	Soporte del pago por medio alterno.
<input type="checkbox"/> Tarjeta perdida.	Copia del denuncia. Carta que explique detalladamente como sucedieron los hechos.
<input type="checkbox"/> Tarjeta robada.	Copia del denuncia. Carta que explique detalladamente como sucedieron los hechos.
<input type="checkbox"/> Compra, retiro o avance no reconocido. (Para marcar esta opción, usted no debe haber tenido contacto alguno con el establecimiento y/o con el cajero automático).	Fotocopia de la Tarjeta perforada, por ambas caras y ampliada al 150%. Para transacciones en el exterior, copia completa del pasaporte, incluyendo las hojas en blanco.
<input type="checkbox"/> Otro.	Carta que explique detalladamente como sucedieron los hechos.

