

## PRESENTA CORRECTAMENTE UNA RECLAMACIÓN COMO CLIENTE

1. Proporciona número de cédula e información del producto sobre el cual reclamas.
2. Facilita detalles de la reclamación.
3. Suministra documentos requeridos, dependiendo del tipo de reclamo.
4. Firma los formularios correspondientes y solicita copia.
5. Conserva el número de reclamación para referencias futuras, el cual será provisto con el nombre completo de la persona que te atendió, así como el plazo para el reclamo.
6. Podrás presentar tus reclamaciones con un período no mayor de 4 años, a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación o a partir del momento en que tomes conocimiento del mismo. En el caso de las reclamaciones sobre Tarjetas de Crédito, tendrás un plazo de 120 días, contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido.

Dispondrás de un periodo de respuesta de 30 días calendario. El cual podrás variar en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministra-

das por terceros. Otros plazos aplican para casos de Tarjetas de Crédito en lo que deban intervenir las marcas internacionales y caso de informaciones reportadas a las sociedades de información crediticia.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta de Banco Caribe, podrás acudir a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, para lo cual dispondrás un plazo de 60 días, calendarios, a partir de la fecha de notificación del resultado de la reclamación por parte de Banco Caribe.

| Tipo de reclamación                                   | Requisitos  |
|---|---|
| <b>Tarjetas de crédito y débito</b>                   |   |
| <b>Compra no reconocida</b>                           | Copia de la cédula<br>Copia del plástico de la transacción<br>Formulario de la marca firmado por el cliente   |
| <b>Pago no aplicado</b>                               | Comprobante de pago   |
| <b>Error de dispensación total o parcial en ATM's</b> | Formulario de reclamo firmado por el cliente<br>Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada<br>Copia de la cédula   |
| <b>Fraude</b>   | Copia de la cédula<br>Plástico Original de la transacción<br>Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada<br>Formulario de la marca firmado por el cliente |
| <b>Retiro no reconocido ATM's otros Bancos</b>        | Formulario de la marca firmado por el cliente<br>Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada<br>Copia de la cédula<br>Plástico Original de la transacción |
| <b>Compra duplicada</b>                               | Copia de la cédula<br>Copia del plástico de la transacción<br>Formulario de la marca firmado por el cliente   |

| Tipo de reclamación          | Requisitos   |
|------------------------------|--|
| <b>Préstamos</b>             |  |
| <b>Fraude</b>                | Copia de algún documento que avale el reclamo<br>Copia de la cédula<br>Carta donde solicite la investigación |
| <b>Pago no aplicado</b>      | Copia del recibo de pago<br>Copia de la cédula   |
| <b>Pago mal aplicado</b>     | Copia del recibo de pago<br>Copia de la cédula   |
| <b>Certificados</b>          |  |
| <b>Fraude</b>                | Copia de algún documento que avale el reclamo<br>Copia de la cédula<br>Carta donde solicite la investigación |
| <b>Cuentas de ahorro</b>     |  |
| <b>Fraude</b>                | Copia de algún documento que avale el reclamo<br>Copia de la cédula<br>Carta donde solicite la investigación |
| <b>Depósito mal aplicado</b> | Copia del volante de depósito  |

Los documentos suministrados no son requerimientos obligatorios para abrirla, sino que sirven de base para el proceso de investigación.

Para información adicional puedes acercarte a cualquiera de nuestras sucursales o comunicarte con nosotros.