

II. RECAUDOS	
Producto	Tipificación / Recaudos
Tarjeta de Débito	Transacción Fallida en POS / Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Quince días hábiles (15)
	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 de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Quince días hábiles (15)
	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 de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Quince días hábiles (15)
	1. Fotocopia del voucher de la transacción emitido por el ATM
	2. Carta explicativa
	3. Fotocopia de la Cédula de Identidad
	Monto no Reconocido / Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Quince días hábiles (15)
	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 de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Quince días hábiles (15)
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Cuenta corriente / Cuenta ahorros	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 Días continuos (20)
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Microcrédito	Negativa en Otorgamiento - Adjudicación / Inconformidad por Concepto de tasas, tarifas, y comisiones / Presunta inclusión indebida en SICRI / Revisión de Crédito / Presunta negativa entrega constancia liberación de Reserva de Dominio y/o Hipoteca/Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte Días continuos (20)
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
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 Días continuos (20)
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Cheques / Chequeras	Pago indebido/Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte Días continuos (20)
	1. Fotocopia de la denuncia ante el C.I.C.P.C
	2. Carta explicativa
	3. Fotocopia de la Cédula de Identidad
	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 Días continuos (20)
	1. Carta explicativa
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad
Servicios y Atención al Cliente	Atención indebida al público/ Indebida atención preferencial/Funcionamiento inadecuado de los sistemas/Funcionamiento inadecuado de oficinas/ Falta de Insumos en la Agencia/Tiempo de respuesta del reclamo a partir de la fecha de incorporación Veinte Días continuos (20)
	1. Carta explicativa firmada por el cliente.
	2. Fotocopia de la Cédula de Identidad.