

Bogotá D.C. 20 de mayo de 2020

Señor
MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ NÚÑEZ
Carrera 23 N°137-16
miguel.jimenez@exsis.com.co
Bogotá D.C.

Ref.- 20200518-130922-15803

Respetado señor Jiménez,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 18 de mayo de 2020 a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, relacionado con su inconformidad por los cargos registrados en la tarjeta de crédito Visa N°****0396 el **09 de mayo del presente año** por un valor total de **\$6.254.700** a favor del comercio **SEGUROS DEL ESTADO**.

Nos permitimos informarle que el Banco debe iniciar el trámite de solicitud de devolución del importe ante **SEGUROS DEL ESTADO** a través de la franquicia Visa. Esto tiene las siguientes consecuencias:

- 1. Solicitud de copias de la compra a SEGUROS DEL ESTADO:** En caso de no recibir respuesta o soporte alguno en 20 días, efectuaremos el reembolso.
- 2. Proceso de validación de las copias entregadas por Visa:** Si las recibimos y verificamos en 5 días hábiles que no son válidas, efectuaremos el reembolso.
- 3. En caso que los documentos entregados por Visa sean válidos:** le notificaremos en una nueva carta junto con las copias de los soportes verificados.

Finalmente, le sugerimos de manera cordial tener en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad cuando haga compras con su tarjeta de crédito:

- > Si su tarjeta tiene chip, por favor exija que la transacción se efectúe solo por este medio.
- > Nunca pierda de vista su tarjeta de crédito.
- > Verifique que no existan elementos extraños en el datáfono.
- > No permita que tomen fotocopias o fotografías de su tarjeta.
- > No permita que lean su tarjeta con dispositivos diferentes al datáfono.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.



Creando Oportunidades

- > En caso de inquietudes, fallas o si observa elementos extraños, no dude en llamar al 4 01 0000 en Bogotá o al número telefónico que se encuentra al respaldo de su tarjeta de crédito.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

Agradecemos su comunicación y le reiteramos nuestro deseo de servirle cada día mejor.

Cordialmente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Elizabeth C.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.