

Bogotá, {Fecha}
Señor(a) **Nombre del Cliente**
Dirección del Cliente
Correo Electrónico

Asunto: Respuesta a su reclamación sobre {Tipología encontrada}

Estimado/a **Nombre del Cliente**,
Reciba un cordial saludo.

En atención a su solicitud relacionada con {descripción de la tipología}

{detalle de la PQR}

Sobre la resolución de su solicitud:

Considerando las circunstancias del caso, hemos decidido proceder con **decisión tomada: reversión de fondos, rechazo de la solicitud, etc.** En consecuencia, se ha realizado **detalle de la acción tomada, por ejemplo, el abono en su cuenta por el valor reclamado o la negativa con sustento en la revisión del caso.**

Recomendaciones de seguridad:

Para reforzar la seguridad de sus productos financieros, le sugerimos:

- No compartir información confidencial como contraseñas o códigos de autenticación.
- Verificar la autenticidad de las llamadas y correos electrónicos de nuestra entidad.
- Revisar regularmente sus movimientos bancarios y reportar cualquier transacción sospechosa.

Para el Banco su seguridad es importante, por eso le invitamos a ingresar al siguiente link <https://bit.ly/2Vql6bt>, donde encontrará todas las recomendaciones que en esta materia debe tener en cuenta para el uso de sus medios electrónicos.

Canales de atención:

Si tiene alguna inquietud adicional, puede contactarnos a través de **canales de atención como teléfono, correo o aplicación móvil.**

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de www.bbva.com.co y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Agradecemos su confianza en BBVA y reiteramos nuestro compromiso con la seguridad de sus productos financieros.

Atentamente,
Nombre del Responsable
Departamento o Cargo
{Nombre del Banco}