



REFUERZO

0332 Fraude Negación Util. POS Rotat

0328 Reclamos TD en Cajeros Colpatria

0327 Reclamos TD en Cajeros Colpatria

0340 Compra no reconocida Call



03 | 32

Fraude Negación Util. POS Rotativo

Se radica cuando el cliente reclama por:

1. Avance no pertenece en sus modalidades de avance , doble cargo, debitado no pagada.
2. Fraude BVI , contempla recargas a celular, pagos PSE, y transferencia ACH o entre cuentas Colpatria, Transacciones realizadas por medio del IVR.

La transacción con concepto **DEBITO ORIGEN ACH** se gestiona por el **flujo 02 04.**

Reclamaciones de fraude o si **NO RECONOCE** movimiento con **PIN**

DESCONOCE TRANSFIYA Negación utilización TRANSFIYA para los casos en los cuales el cliente niegue la transacción previamente se debe validar en el aplicativo.

CL
SOLICITUD: Fraude BVI - trasn NO reconocida
N. CUENTA:
VALOR:
FECHA TRANSACCION:
GRACIAS:



FLUJO 0328 Reclamos TD Cajeros otra Red

- Cajeros automáticos de otra Red y/o establecimientos comerciales (POS)
- Solicitudes de copias de voucher tarjeta debito
- Retiro Debitado no pagado.
- Revisar manual para la opción de 161037 visualizar fecha, hora y comercio; lo cual ayudaría a recordar el movimiento al cliente y evitar la radicación del PQR.
- Transacciones no reconocidas realizadas por BVI como los son (Recargas, PSE, ACH, TRANS. EN CTA) NO RADICAR POR ESTE FLUJO SE DEBE GESTIONAR POR EL FLUJO DE FRAUDE BVI
- Si el cajero donde se realizó la transacción es del exterior se debe direccionar con la entidad emisora del cajero
- Si el cliente reclama por la donación realizada en el cajero.

▪ Fecha de la transacción:
▪ Valor de la transacción:
▪ Valor reclamado:
▪ Nombre o código del cajero:
▪ Hora promedio de la transacción:
▪ Producto objetado:
* Observaciones: (indicar incidente)
GRACIAS



FLUJO 0327 Reclamos TD en Cajeros Colpatria

- ▶ Si no se dispensó el dinero al cliente, pasadas 24 horas, se podrá radicar la PQR
- ▶ En los movimientos de la cuenta se identifica si corresponde a débito, debe aparecer el nombre del cajero, así se identifica que es propio. Colpatria y ScotiaBank.
- * Solicitud de videos de cajero automático propio.
- ▶ Si el cliente reclama por la donación realizada en el cajero.

- Fecha de la transacción:
 - Valor de la transacción:
 - Valor reclamado:
 - Nombre o código del cajero:
 - Hora promedio de la transacción:
 - Producto objetado:
 - * Observaciones: (*indicar incidente*)
- GRACIAS



Controversias TD



- ❖ Para reclamaciones de casos relacionados a **negación o cargos no reconocidos** de operaciones **realizadas por internet** con TD.
- ❖ **Siempre confirmar en Monitor** los siguientes cod. ACF entry code:01 y ACF canal: INT
- ❖ **El suborigen 1** es cuando la tx es menor a \$35.000 y corresponde al segmento clásico y preferente - **El suborigen 2** es cuando la tx es mayor a \$35.000

NOMBRE DEL COMERCIO:
NUMERO DE AUTORIZACIÓN:
FECHA DE TRANSACCIÓN:
VALOR (TRX Y 4*1000):



**Compra NO
pertenece**

Se debe validar que no tenga radicado 03-23 por las compras que reclama.

► La transacción se debe evidenciar aprobada en Monitor.

► la transacción debe estar cargada en SAT y el estado de la misma debe ser vigente, amortizada finalizada o cancelada (no aplica incidencia abonada).

se deben colocar los datos de la transacción fecha, valor y nombre del comercio como están registrados en SAT o Monitor.

La transacción debe ser cargada por internet y de comercio nacional.

Si no reconoce movimientos con la descripción pagos domiciliados se debe radicar 0204.

Dirección:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

No de Autorización Monitor plus:

Compras todas relacionar una a una: (Fecha, valor, comercio)

CASOS PRACTICOS

Observaciones De la Gestion Nro: 0010407699 pantalla 01 Consulta

BOGBELH002 20230204 095941 @\$

CL

SOLICITUD: trasn NO reconocida

N. CUENTA:1942002483

VALOR:31.990

FECHA TRANSACCION:04/02/2023

GRACIAS

BOGMESA003 20230206 124331 @\$

bajo 0332 no se maneja movimientos pos internet

6-02 6-02 64 COMPRA POS PAYU*TEMBICI 04022 31990.00-

favor radicar por flujo correcto 0346

CASOS PRACTICOS

BOGQUIJ019 20230203 150525 @\$

CL

SOLICITUD: Trasn NO reconocida

N. CUENTA: 7352313496

VALOR:

2-01	2-01	64	COMPRA POS NETFLIX*DL 020123	38900.00-
------	------	----	------------------------------	-----------

CASOS PRACTICOS

```
BOGCORL016  20230203    143342  @$
CL  NO RECONOCE MOVIMIENTO DE TRANSFIYA
NOMBRE DEL COMERCIO:  Transfiya enviada: ..9671
NUMERO DE AUTORIZACI N: TRANSACCION CARGADA EN AS400
FECHA DE TRANSACCI N: 20230201
VALOR (TRX Y 4*1000): 6000  (4X1000: 24)
1-02  1-02  74 Transfiya enviada: ..9671          6000.00-
1-02  1-02  74 Imp/Transacciones financieras      24.00-
GRACIAS
```

CASOS PRACTICOS

NUMERO DEL PRODUCTO DONDE INGRESO EL PAGO:NO HA INGRESADO

NUMERO EL PRODUCTO A DONDE SE DEBE INGRESAR EL PAGO:4652004055

VALOR DEL PAGO:2.000.000

FECHA DEL PAGO:31/01/2023

CANAL POR EL CUAL SE HIZO EL PAGO:CAJERO DEPOSITARIO DE COLPATRIA COD

DETALLE DE LO REQUIERE EL CLIENTE:CL DESEA VALIDACION YA QUE REALIZO LA
CONSIGNACION EN EL CAJERO Y NI EL DINERO Y NO REALIZA EL ARQUEO

CASOS PRACTICOS

NUMERO DEL PRODUCTO DONDE INGRESO EL PAGO: NUMERO DEL CAJERO 9128

NUMERO EL PRODUCTO A DONDE SE DEBE INGRESAR EL PAGO: 1004342433

VALOR DEL PAGO: \$1.800.000

FECHA DEL PAGO: 03/02/2023

CANAL POR EL CUAL SE HIZO EL PAGO: CAJERO

DETALLE DE LO REQUIERE EL CLIENTE: CL INDICA HACER UN DEPOSITO POR VALOR DE \$1.800.000 EN EL CAJERO DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA IMPERIAL, EL CAJERO SE BLOQUEO Y SE LE COMIO EL DINERO.

GRACIAS

CASOS PRACTICOS

Fecha de la transacci n: 03/02/2023

Valor de la transacci n: 570000

Valor reclamado:570000

Nombre o c digo del cajero: 9110 CC SAN SILVESTRE

Hora promedio de la transacci n: 08:55 AM

Producto objetado: 401086*****2935

Observaciones: CL INDICA QUE IBA A REALIZAR EL PAGO EN UN CAJERO, SE PAGO EL CAJERO Y NO LE ENTREGO RECIBO.

CASOS PRACTICOS

CL

Fecha de la transacci n: 30/01/2023

Valor de la transacci n: 300000

Valor reclamado: 300000

Nombre o c digo del cajero: ATM SVB 3556 Calle 17

Hora promedio de la transacci n: 8:53 PM

Producto objetado: 7002015705

* Observaciones: EL RETIRO FUE CON PIN PERO LA APP NO LE PERMITE CANCELAR EL PIN

email: juan1sebastian6gomez@gmail.com

GRACIAS

CASOS PRACTICOS

CL

Fecha de la transacci n: 03/02/2023

Valor de la transacci n: 500000

Valor reclamado:500000

Nombre o c digo del cajero: fontibon principal

Hora promedio de la transacci n: 01:40 pm

Producto objetado: 3223

* Observaciones: cliente llama por que realizo un consignacion en el cajero le recibio el dinero y le dijo transacion exitosa despues le salio no exitosa y no devolvio el dinero se le informa esperar de 24 a 48 horas habiles, pide radicado se escala

GRACIAS