



Reversión de pagos para transacciones realizadas a través de mecanismos de comercio electrónico - domiciliados en Colombia

Le agradecemos tener en cuenta para el diligenciamiento de este formato lo siguiente:

1. La transacción se debió realizar a través de internet, PSE. No aplica compras presenciales
2. Este mecanismo solo opera para compras en entidades domiciliadas en Colombia
3. Una vez diligenciado el formato junto con la documentación, puede radicarlo en cualquiera de nuestras oficinas o a través del correo electrónico de servicio al cliente.
4. No aplica para compra de pasajes aéreos ni en aquellos eventos en que exista regulación especial para la reversión.

Adjunta constancia de la presentación de la queja ante el proveedor ?* Si No

* En caso de no adjuntarla se deben manifestar las razones para no hacerlo

Nombre del proveedor _____ Nit _____

Fecha en la que tuvo conocimiento de la operación que genera queja DD MM AAAA

Fecha radicación queja (Máximo 5 días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento) DD MM AAAA

Medio de pago

Tarjeta crédito/débito No. _____

Causa objeto de la devolución

1. Fue sujeto de fraude
2. Corresponde a una operación no solicitada
3. El producto adquirido no lo ha recibido
4. El producto entregado no corresponde al solicitado
5. El producto entregado se encuentra defectuoso
6. Corresponde a un pago periódico cargado a sus productos

Indique si solicita la devolución total o parcial

Total Valor \$ _____

Parcial Valor \$ _____

No. transacción	Fecha transacción	Hora transacción

Describe el motivo de la devolución o rechazo del pago

Firma cliente

Nombre completo _____

C.C _____

Nota: Las transacciones objeto de reversión podrán ser cargadas definitivamente a su nombre en caso que exista una decisión administrativa o judicial en firme que así lo disponga, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar. Ley 1480 de 2011 y decreto 587 de 2016.