

Formato para transacciones no reconocidas con Tarjeta de Crédito

Estimado cliente:

Para reportar a DAVIbank S.A. una transacción en su tarjeta de crédito no reconocida por usted y proceder con el proceso de reversión, por favor siga los siguientes pasos:



Paso 1: De acuerdo con la siguiente tabla identifique el tipo de transacción no reconocida y obtenga los documentos requeridos según corresponda:

Lista de documentos	Transacciones o avances nacionales	Transacciones o avances internacionales	Transacciones internet
Fotocopia de la tarjeta de crédito o carta de compromiso de destrucción de esta	✓	✓	
Copia del pasaporte completo incluyendo hojas en blanco o Certificación laboral donde conste que no ha salido del país. Si es independiente debe anexar certificado de emigración emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores		✓	
En caso de extravío o hurto: Copia del denuncia ante la Fiscalía.	✓	✓	
Este formato diligenciado y firmado.	✓	✓	✓

Nota: - Si fue víctima de escopolamina por favor anexe el certificado expedido por la EPS o el de medicina legal.

- Si fue víctima de cambio de se solicitará Copia ampliada y legible de la Tarjeta de Crédito (falsa), Soporte de la destrucción del plástico y Bolsa de entrega del plástico falso.



Paso 2: Escanee este formato junto con los documentos requeridos y envíelos a nuestro correo electrónico: reclacompratc@davibank.com. En el transcurso de 4 días hábiles se le estará dando respuesta a su solicitud por este medio.

A continuación, le invitamos a describir los detalles de las transacciones que usted no reconoce en su tarjeta de crédito:

En el estado de cuenta de la tarjeta de crédito (objeto de reclamo) terminada en No. de la cual soy el titular, encuentro que la(s) transacción(es) que a continuación relaciono ha(n) sido facturada(s) y NO ha(n) sido realizada(s) por mí.

Fecha de transacción DD/MM/AAAA	Nombre del establecimiento	Valor transacción (en pesos)

--	--	--

¿Usted fue contactado por el Banco donde le informaron acerca de las transacciones que fueron cargadas a su tarjeta de crédito? SI ☐ NO ☐

¿Usted fue contactado por el Banco a través de un mensaje de texto o correo electrónico para informarle acerca de las transacciones cargadas a su tarjeta de crédito? SI ☐ NO ☐

Por favor en este espacio le pedimos detallar los hechos:

Espacio para detallar hecho

Por último, le agradecemos nos ayude marcando con una x las siguientes preguntas para detectar las causales de esta transacción no reconocida

	SI	NO
a. ¿Tuvo contacto o recibió llamadas del establecimiento de donde reporta la(s) transacción(es)?	☐	☐
b. ¿Reclamó ante ese establecimiento por esa transacción(es)?	☐	☐
c. ¿Recibió productos/servicios de ese establecimiento por esta transacción(es)?	☐	☐
d. ¿Devolvió los productos que recibió?	☐	☐

Observación: En caso de que haya recibido el producto debe realizar la devolución al establecimiento. La guía de devolución debe anexarla a la reclamación que realice ante nuestra entidad, por favor abstenerse de recibir algún producto del comercio durante el periodo de investigación.

Nombres:	
Apellidos	
Número de documento:	De:
Correo electrónico:	
Dirección:	
Teléfono fijo:	Celular:
DD MM	AAAA
Fecha solicitud:	
Firma:	

Actualizado enero 2026

Línea de Atención
Bogotá: (601) 7561616

www.davibank.com
Pertenece a Davivienda Group