

Objeción de compras con tarjetas

Usted puede solicitar la gestión de su reclamo a través de cualquier sucursal BBVA, o llamando a nuestra Línea BBVA 600 600 1100 (desde celulares al 02 23460910) donde le solicitara completar el "Formulario objeción de compras" (CardHolder) más la siguiente documentación según el tipo de objeción:

Tipo de objeción	Antecedentes mínimos
Compra cargada en Tarjeta BBVA y pagada con otro Medio de Pago	Evidencia del otro Medio de Pago (comprobante, boleta, estado de cuenta)
Nota de Crédito no procesada	Copia de la Nota de crédito emitida por el comercio al cliente.
Reserva Cancelada	Documento que respalde la cancelación de la Reserva
No Recepción de Mercadería	Documentación sustentatoria de la compra

***** Considerar que BBVA dispone de un plazo máximo para revisión de 60 días desde el cargo de la transacción.**

Desconocimiento de transacciones

Usted puede solicitar la gestión de su reclamo a través cualquier sucursal BBVA, o llamando a nuestra Línea BBVA 600 600 1100 (desde celulares al 02 23460910) donde le solicitara la siguiente documentación según el tipo de transacción no reconocida:

Tipo de Transacción	Antecedentes mínimos
Transferencias electrónicas en Cuenta corriente y Cuenta Vista	Completar Formulario Relato de los Hechos
	Cartola destacando transacciones no reconocidas
	Denuncia policial con fecha
	Solicitar bloqueo de tarjeta clave segura a la Línea 600 600 1100 (desde celulares 02 23460910)
	Completar Formulario de siniestro y copia Cedula identidad (solo si posee seguro fraude)
Compras y giros con Tarjeta de Debito	Completar Formulario Relato de los Hechos
	Denuncia Policial con fecha
	Solicitar bloqueo de la tarjeta a la Línea 600 600 1100 (desde celulares 02 23460910)
	Fotocopia de la Tarjeta destruida
	Estado de Cuenta o Cartola destacando transacciones no reconocidas
	Completar Formulario de Siniestro y copia Cedula Identidad (solo si posee seguro fraude)
Compras y avances con Tarjeta de Crédito	Completar Formulario Objeción de Compras (CardHolder)
	Completar Formulario Relato de los Hechos
	Denuncia Policial con fecha
	Solicitar bloqueo de la tarjeta a la Línea 600 600 1100 (desde celulares 02 23460910)
	Fotocopia de la Tarjeta destruida
	Cartola destacando transacciones no reconocidas
Completar Formulario de siniestro y copia Cedula identidad (solo si posee seguro fraude)	

***** Considerar que BBVA dispone de un plazo máximo para revisión de 60 días desde el cargo de la transacción.**