

**FORMULARIO PARA SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO REALIZADO A TRAVÉS
DE INSTRUMENTOS DE PAGO ELECTRÓNICOS**



Banco de Occidente

DATOS PERSONALES

| | |
|--|-------------------------|
| 1. Nombre del titular del instrumento de pago: | |
| 2. Tipo de documento: | 3. Número de documento: |

INFORMACIÓN SOBRE EL MEDIO DE PAGO Y QUEJA AL PROVEEDOR DEL BIEN O SERVICIO

| | |
|---|---|
| 1. Tipo de medio de pago: | 2. Identificación del instrumento de pago al que se cargó la operación (Ejemplo: Número de cuenta bancaria o número de tarjeta crédito): |
| 3. Solicitud de reversión por pago de una obligación periódica? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No (continúe al punto 5) | 4. Posee soporte del comunicado de cesación del servicio a la entidad donde pactó débito automático? <input type="checkbox"/> Sí (Adjuntar soporte donde se evidencie hora y fecha) <input type="checkbox"/> No, pues el emisor del instrumento es la misma entidad con quien se pactó el débito automático |
| 5. Posee comprobante de la queja presentada ante el proveedor del bien o servicio? <input type="checkbox"/> Sí (Adjuntar soporte donde se evidencie hora y fecha) <input type="checkbox"/> No | 6. Constancia, soporte o notificación de la devolución de el(los) bien(es) al proveedor <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

DESCRIPCIÓN Y CAUSAL DE LA SOLICITUD*

| | |
|--|---|
| 1. Seleccione una de las causales para solicitud de reversión: <input type="checkbox"/> Fraude <input type="checkbox"/> Operación no solicitada <input type="checkbox"/> El producto adquirido no fue recibido <input type="checkbox"/> El producto entregado no corresponda al solicitado <input type="checkbox"/> El producto entregado se encuentra defectuoso | 2. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago: |
| 3. Descripción del/los producto(s) sobre el/los cual(es) solicita reversión de pago: | 4. Identificación de la transacción:** 5. Número Consecutivo:** 6. Fecha:** 7. Hora:** 8. Valor a revertir:** |

* Toda la información y declaraciones aquí contenidas se entienden entregadas bajo la gravedad de juramento.

** Si aplica adjuntar soporte donde se evidencie esta información.

Tenga en cuenta que el Banco cuenta con 15 días hábiles para procesar su solicitud de reversión cuando los requisitos mínimos informados se suplan.

Firma Dentro del Recuadro del Titular del Medio de Pago:

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

" En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)". Igualmente, si autoridad competente decreta la improcedencia de la reversión, todos los gastos de las transacciones que deban realizarse correrán por cargo y cuenta del solicitante o consumidor de mala fe.