Bogotá D.C., 30 de agosto de 2022

Señor
LUIS HORACIO LOZANO ROJAS
Calle 1 # 4a-02 Condominio Villa Emma Casa 23
lozanohoracio14@gmail.com
l.h.lozano@gmail.com
Roldanillo, Valle Del Cauca

Ref.- 00149648

Respetado señor Lozano,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta a sus reclamos y derechos de petición, donde manifiesta inconformidades por unas transacciones realizadas con cargo a su cuenta de ahorros **No. 0013**********7831**, realizadas desde el día 13 de mayo de 2022 hasta 05 de julio de 2022.

ANTECEDENTES

- El Sr Lozano es el titular de la cuenta de ahorros **N°0013**********7831,** aperturada el 02 de mayo de 2011.
- La tarjeta débito **N°4912********3736** fue entregada al señor Lozano, dada de alta el 2 de mayo de 2022.
- Fecha de alta de canales: **BBVA MOVIL** el día 14 de mayo de 2017, **BBVA NET** el día 17 de mayo de 2011 y **WALLET** el día 04 de abril de 2022.
- Las activaciones mencionadas en el punto anterior fueron precedidas del suministro de información y claves de nuestro cliente.
- Hecho lo anterior, se activaron unas tarjetas débito virtuales a través de la BBVA Móvil que fueron utilizadas para realizar operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del señor Lozano.

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA

Creando Oportunidades

Las compras realizadas con las tarjetas débito virtuales activadas fueron las siguientes:

No	CASO	FECHA	NOMBRE_ESTABLECIMIENTO	DETALLE	GESTIÓN	ABONO	AUTORIZACIÓN	IMPORTE
1	149648	28-05-22	PAYU*ADIDAS	RECLAMO EL 06/07/2022	ANULADA COMPRA 28/05/2022	N/A	ANULADA	2.319.950
2	149648	28-06-22	BILLETERA TPA	RECLAMO EL 06/07/2022	ANULADA COMPRA 28/06/2022	N/A	ANULADA	537
3	149648	16-05-22	RAPPI VERIFIC	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 16/05/2022	N/A	REV.COMPRA	148
4	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
5	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
6	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
7	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
8	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
9	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
10	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
11	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
12	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.018
13	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.143
14	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.143
15	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.143
16	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.143
17	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/06/2022	N/A	REV.COMPRA	4.143
18	149648	23-05-22	GOOGLE *TEMPO	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/05/2022	N/A	REV.COMPRA	4.168
19	149648	23-05-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 23/05/2022	N/A	REV.COMPRA	4.168
20	149648	16-05-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 16/05/2022	N/A	REV.COMPRA	4.228
21	149648	22-06-22	PAYPAL *PRICE	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 22/06/2022	N/A	REV.COMPRA	1.054.600
22	149648	19-05-22	eBay O*20-086	RECLAMO EL 06/07/2022	REVERSO 19/05/2022	N/A	REV.COMPRA	4.441.392
23	149648	23-05-22	GOOGLE *PLAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	851651	100
24	149648	23-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	904636	121
25	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	387124	125
26	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	214550	148
27	149648	23-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	312838	150
28	149648	28-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	867752	175
29	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	449742	217
30	149648	27-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	573890	242
31	149648	24-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	965151	247
32	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	454073	249
33	149648	26-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	524145	262
34	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	5890	281
35	149648	21-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	558733	290
36	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	763807	302
37	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	716693	302
38	149648	21-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	33382	311
39	149648	30-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	624966	317
40	149648	28-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	984775	324
41	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	845410	338
42	149648	27-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	697665	344
43	149648	25-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	369710	349
44	149648	29-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	512978	372
45	149648	22-05-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	346054	384
46	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	701689	415
47	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	951224	418
48	149648	30-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	18115	426
49	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	936751	440
50	149648	26-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	351102	447
51	149648	24-06-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	614722	458
52	149648	22-05-22	RAPPI PRIME	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION	938522	24.900
53	149648	22-05-22	COMCEL VENTA	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	461531	30.000
54	149648	09-06-22	PAYU*PAQUETES	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	789510	40.000
55	149648	23-06-22	PAYU*PAQUETES	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	215091	40.000
56	149648	24-06-22	MAKRO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	855121	75.820
57	149648	28-06-22	VIVA AIR	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	733306	161.998
58	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	110117	180.000
59	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	670344	200.000
60	149648	23-06-22	MAKRO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	36998	249.600
61	149648	06-06-22	AIR E SAS E	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	724026	418.190
62	149648	28-06-22	DESPEGAR COLO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	924658	460.400
63	149648	28-06-22	DESPEGAR COLO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	315282	539.666
64	149648	21-05-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	454528	550.260
65	149648	21-05-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	776974	611.400
66	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	910141	962.955
67	149648	22-06-22	ALMACENES EXI	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 06/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	712002	1.261.818
68	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	288102	1.273.750
69	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	717262	1.640.590
70	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	156615	1.732.300
71	149648	21-05-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	361730	1.831.350
72	149648	30-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	582867	1.927.205
73	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	720845	1.997.240
74	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	603812	2.034.200
75	149648	24-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	488245	2.038.000
76	149648	25-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	46001	2.038.000
77	149648	23-06-22	MAKRO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	917935	5.000.000
78	149648	24-06-22	MAKRO	RECLAMO EL 06/07/2022	ABONO	ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO	509671	5.000.000

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA

Creando Oportunidades

79	149648	04-07-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	586056	219
80	149648	03-07-22	RAPPIVERIFICA	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	798912	342
81	149648	22-06-22	EPAYCO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	309881	998
82	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	376350	1.000
83	149648	21-06-22	GOOGLE *TEMPO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	355928	3.000
84	149648	21-06-22	GOOGLE *TEMPO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	337964	3.000
85	149648	21-06-22	GOOGLE *TEMPO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	7620	3.000
86	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	404148	4.018
87	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	128823	4.018
88	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	653732	4.018
89	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	500783	4.018
90	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	277829	4.018
91	149648	21-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	511587	4.018
92	149648	22-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	918971	4.143
93	149648	23-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	102706	4.143
94	149648	18-05-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	578445	4.150
95	149648	25-06-22	PAYPAL	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	129684	4.186
96	149648	24-06-22	PP*8116CODE	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	532079	8.079
97	149648	18-05-22	PP*2904CODE	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	636324	8.094
98	149648	23-06-22	PAYPAL *heber	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE ABONO	PENDIENTE REINTEGRO 5 DIAS	184840	21.521

99	149648	13-05-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	868396	50.000
100	149648	29-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	14480	193.610
101	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	292572	300.225
102	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	702212	356.650
103	149648	29-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	754181	387.220
104	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	157855	397.410
105	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	819386	422.885
106	149648	22-06-22	MAKRO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	312679	424.000
107	149648	28-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	431971	484.025
108	149648	04-07-22	TIQUETESBARAT	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	348463	589.975
109	149648	29-06-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	692676	601.210
110	149648	04-07-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	175100	947.670
111	149648	04-07-22	RAPPIPAY	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	974934	998.620
112	149648	04-07-22	DESPEGAR COLO	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	25581	1.017.930
113	149648	16-05-22	PAYU*ADIDAS	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	899799	2.441.902
114	149648	30-06-22	TIQUETESBARAT	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	134783	3.428.808
115	149648	21-06-22	PAYPAL *PRICE	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	518518	119.000
116	149648	22-05-22	PROTON AG	RECLAMO EL 06/07/2022	PTE VALIDACION DE COPIAS	PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	253264	424.211
							TOTAL	53.889.598

Nos permitimos informarle que las transacciones número **1 y 2**, de la anterior relación fueron anuladas directamente por los comercios donde se habían realizado, estás anulaciones las puede evidenciar en el extracto de su cuenta los días 28 de mayo de 2022 y el 28 de junio de 2022, mediante concepto "**ANULADA COMPRA**".

Para las transacciones enumeradas del **3** al **22**, nos permitimos informarle que fueron reversadas los días 16, 19 y 23 de mayo de 2022; 22 y 23 de junio de 2022 con el detalle **REV.COMPRA** (proceso en que se hace la devolución de una compra exitosa). Por consiguiente, no hubo afectación en el movimiento de su cuenta de ahorros **No. 0013**********7831.**

Para las transacciones enumeradas del **23** al **78**, nos permitimos informarle que estas fueron abonadas en su cuenta de ahorros **No. 0013**********7831,** entre las fechas **06**, **12** y **26** de julio de 2022, identificadas con el detalle **ABONO 06/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO**, **ABONO 12/07/2022 EXTRACTO ABONO POR CORRECCION** y **ABONO 26/07/2022 EXTRACTO ABONO MEP OPERATIVO.**

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA
Creando Oportunidades

Para las transacciones enumeradas del **79** al **98**, hemos encontrado procedente acceder favorablemente a su solicitud de reintegro por razones comerciales, por tanto en los próximos cinco (5) días hábiles a partir de esta comunicación, será reintegrada la suma de **$89.983**.

Con realización a las transacciones enumeradas del **99** al **116**, le informamos que iniciamos el trámite de la solicitud de reintegro del dinero ante los establecimientos **RAPPIPAY, PAYU*ADIDAS, MAKRO, DESPEGAR COLO, TIQUETESBARAT, PROTON AG** y **PAYPAL *PRICE** a través de Visa, franquicia de su tarjeta débito. El Banco debe efectuar la gestión de forma obligatoria sujeto a los tiempos de respuesta establecidos, así:

1. **Solicitud de copias de los soportes ante el establecimiento:** Con un tiempo máximo de respuesta de 45 días calendario. Si realizadas las investigaciones al interior del comercio, el Banco no recibe respuesta o soporte alguno, procederemos a realizar el abono respectivo dentro del tiempo estipulado.

2. **Proceso de validación de las copias entregadas por Visa:** Si dentro de este tiempo el comercio anexa los soportes de la operación, y no se evidencia su responsabilidad en la transacción, realizaremos el abono correspondiente.

3. **En caso que los documentos entregados por Visa sean válidos:** Si los documentos suministrados por parte del comercio cumplen con las condiciones, notificaremos oportunamente en una nueva comunicación con dichos soportes y no procederá reembolso.

Lo anterior significa que del total de **$53.889.598** de las operaciones reclamadas como no reconocidas y relacionadas en el anterior cuadro, se encuentran en las siguientes condiciones:

22 transacciones por la suma de **$7.886.068**; no fueron exitosas y/o no afectaron el saldo de su cuenta de ahorros **No. 0013**********7831**,

56 transacciones fueron reintegradas, por la suma de **$ 32.328.196**;

20 transacciones se encuentran pendiente de abono, el cual se realizará dentro de los siguientes 5 días hábiles de esta comunicación, reintegro que será por la suma de **$89.983**;

18 transacciones se encuentran pendiente de validación de copias (soportes y/o vouchers) 45 días por la suma de **$ 13.585.351**.

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA
Creando Oportunidades

EN LO QUE CONCIERNE A LAS INQUIETUDES PLANTEADAS EN SUS ÚLTIMOS RECLAMOS Y ESPECIALMENTE EN SU ACCIÓN DE TUTELA, MANIFESTAMOS LO SIGUIENTE:

1. En atención a su solicitud del bloqueo de los canales digitales se realizaron las validaciones correspondientes y a continuación detallamos el estado actual:

FECHA	CANAL	ESTADO
18/06/2022	BANCA MOVIL	BLOQUEO
5/07/2022	BNET	BLOQUEO
5/07/2022	VNET	BLOQUEO
2/08/2022	WALET	BLOQUEO

El estado de bloqueo de estos canales implica que no podrán ser activados nuevamente si usted como cliente no se presenta personalmente en la oficina de radicación de sus productos a realizar el procedimiento, o, mediante comunicación también personal a través de nuestra línea de atención.

Adicionalmente, nos permitimos informar que las tarjetas virtuales relacionadas en los antecedentes de este escrito también se encuentran bloqueadas.

2. A continuación detallamos el total del reclamo y de lo gestionado; es decir, de los dineros por operaciones electrónicas con cargo a su cuenta de ahorros **No 0013**********7831** y de aquellos que corresponden a reintegros o a transacciones no exitosas:

INFORME	VALOR
TOTAL TRANSACCIONES ANULADAS	$ 2.320.487
TOTAL TRANSACCIONES REVERSADAS	$ 5.565.581
TOTAL TRANSACCIONES NO EXITOSAS	**$ 7.886.068**
TOTAL TRANSACCIONES ABONADAS (REINTEGROS)	$ 32.328.196
TOTAL TRANSACCIONES PENDIENTE ABONO 5 DIAS	$ 89.983
TOTAL TRANSACCIONES PENDIENTE VALIDACION DE COPIAS 45 DIAS	$ 13.585.351
TOTAL TRANSACCIONES RECLAMADAS	**$ 53.889.598**

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

Creando Oportunidades

Frente a reclamaciones relacionadas el día 05 de abril de 2022, con sus tarjetas de crédito expresamos lo siguiente:

1. Referencia 112407

Fecha/Hora de apertura
5/04/2022 03:28 PM

Fecha/Hora de cierre
12/04/2022 05:12 PM

Tarjeta
T 01 NOMBRE DEL PARTICIPE LUIS HORACIO LOZANO R
NUMERO DE TARJETA VENCIM. SITUACION FEC.SITU. LIM.TARJ.
5188******5478** 05/2024 CANC.AUTOM
DESC. BLOQUEO: CANCELACION AUTOMATICA

Contrato: 0013**********2916
Tarjeta: 5188********5478

No	CASO	FECHA	NOMBRE_ESTABLECIMIENTO	DETALLE	AUTORIZACIÓN	IMPORTE
1	112407	05-04-22	AIR E SAS E S P	RECLAMO 05/04/2022	657218	897.550
2	112407	05-04-22	AIR E SAS E S P	RECLAMO 05/04/2022	87287	1.214.250
1	112407	05-04-22	AIR E SAS E S P	ABONO 20/04/2022	657218	897.550
2	112407	05-04-22	AIR E SAS E S P	ABONO 20/04/2022	87287	1.214.250

Las transacciones reclamadas el día 05 de abril de 2022 fueron abonadas el día 20 de abril de 2022 por valor $2.111.800.

2. Referencia 112418

Fecha/Hora de apertura
5/04/2022 03:46 PM

Fecha/Hora de cierre
11/04/2022 03:24 PM

Tarjeta
D 01 NOMBRE DEL PARTICIPE C.B. RAMIREZ DE LOZANO
NUMERO DE TARJETA VENCIM. SITUACION FEC.SITU. LIM.TARJ.
4504******5273** 12/2024 CANC.AUTOM - -
DESC. BLOQUEO: CANCELACION AUTOMATICA

Contrato: 0013**********2908
Tarjeta: 4504********5273

No	CASO	FECHA	NOMBRE_ESTABLECIMIENTO	DETALLE	AUTORIZACIÓN	IMPORTE
1	112418	04-04-22	CAFECENTRO	RECLAMO 05/04/2022	133336	97.500
1	112418	04-04-22	CAFECENTRO	NO APLICO ABONO COMPRA PRESENCIAL	133336	97.500

Transacción reclamada el día 04 de abril de 2022, se realizaron validaciones correspondientes y se identifica que el abono no procede por que fue una compra presencial.

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

BBVA
Creando Oportunidades

3. A continuación detallamos el estado de sus productos:

Productos Activos:

1. Cuenta de ahorros 00130259000200167831 _ APERTURA _ 02/05/2011 - en oficina gestora 259 Cartago
2. Tarjeta de crédito con contrato 00130259005000232908 dada de alta el 2011-05-03
3. Tarjeta de crédito con contrato 00130259005000232916 2011-05-03

Productos Cancelados:

1. Cuenta de ahorros: 0013**********8147 // CANCELACION 29/01/2015
2. Tarjeta: 0013**********1109 APERT.: 2018-05-24 CANCELADO 2018-07-30
3. Tarjeta: 0013**********5633 APERT.: 2020-08-04 CANCELADO 2020-10-12
4. Tarjeta: 0013**********7843 APERT.: 2020-10-09 CANCELADO 2020-12-14
5. Tarjeta: 0013**********6700 APERT.: 2020-12-16 CANCELADO 2021-02-22
6. Tarjeta: 0013**********1831 APERT.: 2021-02-24 CANCELADO 2021-05-03
7. Tarjeta: 0013**********6266: PEE0123 NUMERO DE CONTRATO SIN PARTICIPES
8. Tarjeta: 0013**********4670 APERT.: 2021-09-10 CANCELADO 2021-11-15
9. Tarjeta: 0013**********4586 APERT.: 2021-11-12 CANCELADO 2022-01-17
10. Tarjeta 0013**********0375 APERT.: 2022-01-14 CANCELADO 2022-03-21
11. Crédito: 0013**********8656 APERT.: 2011-05-10 CANCELADO 2014-05-23
FECHA FORMALIZACION: 10-05-2011 VALOR : 18,000,000.00

Conforme a lo anterior, no hay evidencia de apertura ni de cancelaciones de productos digitales ni físicos a su nombre a partir del **31 de marzo de 2022. Tampoco se registran aperturas de nuevos productos a nombre del Sr. LUIS HORACIO LOZANO ROJAS**.

Respuesta Referencia No 00169603

Fecha/Hora de apertura
19/08/2022 02:01 PM

Adicionalmente, nos permitimos informarle que las transacciones reclamadas el día **19 de agosto de 2022**, se encuentran en proceso de revisión.

Finalmente, le sugerimos de manera cordial tener en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad al momento de efectuar operaciones a través de establecimientos comerciales:

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

- Si su tarjeta tiene chip, exige que la transacción se haga sólo por este medio.
- Nunca pierda de vista su tarjeta de crédito, verifique que no existan elementos extraños en el datáfono.
- No permita que tomen fotocopias o fotografías de su tarjeta.
- No permita que su tarjeta sea pasada por elementos diferentes al datáfono.
- En caso de inquietudes, fallas o si observa elementos extraños, no dude en llamar al 4 01 0000 en Bogotá, o al número telefónico que se encuentra al respaldo de su tarjeta de crédito.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de **www.bbva.com.co** y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Martha P.

Tu seguridad financiera es importante…

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.