Bogotá, 20 de marzo de 2024

Número de Solicitud: 1-41460060296

Apreciado Cliente
CENTRO DE MEDICINA BIOLOGICA D OCTOR OBYRNE Y CIA S
gerencia@clinicaobyrne.com

Banco Davivienda S.A.

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En atención a su solicitud, a continuación informamos:

Reciban un cordial saludo de Davivienda. En respuesta a su derecho de petición, les informamos lo siguiente:

Realizadas las validaciones respectivas, relacionadas con el débito generado al comercio CENTRO DE MEDICINA BIOLOGICA DOCTOR O'BYRNE Y CIA S con código único 11758711, el dia 22 y 24 de febrero de 2024 por un valor de $10540000,00, informamos:

Se evidencia dos solicitudes de reversión por el área de controversias mediante ajuste 440 bajo la causal "Solicitud de copia no atendida", el cual no fue atendido dentro de los tiempos estipulados.

Franquicia:MNS Comercio:11758711 CTRO MEDIC BIOLOGICA DR OBYRNE

F. Abono Trn Tot Consignación Neto Abonar Autorización

20240222 440 10540000,00 10076240,00 51143Z

Franquicia: VNS Comercio:11758711 CTRO MEDIC BIOLOGICA DR OBYRNE

F. Abono Trn Tot Consignación Neto Abonar Autorización

20240224 440 10540000,00 10111022,00 03283G

Aclaramos que el área de controversias envió cuatro correos al comercio; uno con la solicitud de los soportes, el otro es un recordatorio, el tercero y cuarto es el de la notificación del débito y causal del mismo, para este caso en particular adjuntamos los soportes de la gestión realizada antes del débito.

Para los casos de contra-cargos emisor y adquirente, Davivienda solicita el soporte de las transacciones al comercio, para el caso de emisor es decir clientes propios, evaluamos la información registrada en los soportes recibidos para dar fin a la disputa mediante el ajuste al comercio en caso de que no soporten o no resuelvan el reclamo del cliente y en caso contrario ajustamos de nuevo la compra al tarjetahabiente. para adquirente se

remiten los soportes al banco emisor quien es el que toma la decisión sobre los mismos.

Actualmente, la única manera de indicar que no se está de acuerdo con la decisión del Banco emisor es el arbitraje es una figura en la cual se eleva la disputa hasta un comité de la franquicia quienes revisan nuevamente los soportes que aportan las dos partes banco emisor(queja del cliente) y adquirente (soportes del comercio), se recomienda que se aplique para transacciones de monto considerable por su costo que es asumido por el comercio los cuales debe ser enviados a los aportados en primera instancia.

Como detalle y validación de lo anterior, adjuntamos historial del proceso de solicitud de copia no atendida.

Para información adicional, nuestro Call Center Empresarial en las líneas 601-3278360 en Bogotá o 01-8000919-561 en cualquier lugar del país, les dará atención inmediata las 24 horas; estamos a su servicio.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.
AKAYAALA

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el **Dr. José Guillermo Peña González,** y el **Dr. Andrés Augusto Garavito Colmenares** es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en www.davivienda.com

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA