FORMATO EDITABLE DE PQR PARA RECUPERACIÓN DE DINERO

Plantilla base para presentar una petición, queja o reclamo frente a movimientos no reconocidos, fraude o afectación patrimonial.

Uso sugerido:
Completa los campos entre corchetes, adjunta las pruebas, conserva copia del radicado y evita aceptar respuestas verbales sin soporte escrito.

Nombre del titular	[Nombre completo]
Entidad / banco	[Nombre del banco o entidad]
Fecha de elaboración	[dd/mm/aaaa]

1. Instrucciones de uso

Este formato sirve como base para reclamar por escrito la devolución, reversión, investigación o aclaración de movimientos, transferencias, compras o retiros no reconocidos.

Presenta el documento por un canal que deje constancia: oficina física, correo oficial, formulario web o PQRS del banco. Solicita siempre número de radicado.

Adjunta únicamente hechos verificables y pruebas. Evita frases emocionales, amenazas o afirmaciones que no puedas sustentar.

2. Datos del reclamante

Nombre completo	[Escriba aquí]
Documento de identidad	[Tipo y número]
Correo electrónico	[Escriba aquí]
Teléfono	[Escriba aquí]
Dirección / ciudad	[Escriba aquí]

3. Datos del producto o movimiento reclamado

Entidad financiera	[Nombre de la entidad]
Producto afectado	[Cuenta, tarjeta, billetera, crédito, etc.]
Número parcial del producto	[Últimos 4 dígitos o referencia]
Fecha del hecho	[dd/mm/aaaa]
Valor afectado	[$]
Canal usado en el hecho	[Transferencia, app, cajero, compra, enlace, etc.]

4. Modelo base del PQR

Asunto: [Petición / queja / reclamo por movimiento no reconocido y solicitud de devolución o investigación]

Señores
[Nombre del banco o entidad]
Área de PQR / Servicio al cliente

Yo, [nombre completo], identificado(a) con [tipo y número de documento], titular del producto [tipo de producto] terminado en [XXXX], presento formalmente este PQR por los hechos relacionados con un movimiento no reconocido que afectó mis recursos.

Hechos: El día [fecha], identifiqué un movimiento por valor de [valor] realizado a través de [canal], el cual no autoricé / no reconocí / fue producto de un engaño o maniobra fraudulenta. Tan pronto tuve conocimiento de la situación, procedí a [bloquear producto, informar al banco, cambiar claves, denunciar, etc.].

Solicitudes: 1) Que se investigue integralmente el caso. 2) Que se me entregue respuesta escrita, clara y completa. 3) Que se evalúe la devolución, reversión, ajuste o restitución de los recursos afectados conforme a la trazabilidad del caso y a las evidencias aportadas. 4) Que se informe el resultado de la investigación, fechas, áreas intervinientes y soportes que fundamenten la decisión.

Pruebas anexas: adjunto capturas, extractos, comprobantes, conversaciones, denuncias, correos, constancias y demás documentos relacionados.

Agradezco registrar este escrito y remitir constancia de radicación al correo [correo del reclamante].

Atentamente,

[Firma si aplica]
[Nombre completo]
[Documento]
[Teléfono]
[Correo]

5. Lista de pruebas para anexar

1. Copia del documento de identidad del titular.

2. Extracto, historial de movimientos o comprobante donde se observe el valor afectado.

3. Capturas de pantalla de la app, transacción, conversación, perfil, enlace o anuncio relacionado.

4. Soportes de llamadas, correos, mensajes de texto, WhatsApp, Telegram o cualquier canal usado en el hecho.

5. Constancia de bloqueo, cambio de claves o reporte previo realizado al banco.

6. Denuncia o constancia presentada ante autoridad competente, si ya existe.

7. Cronología breve del caso con fechas, horas aproximadas y acciones realizadas.

6. Errores que debes evitar

• No entregar la reclamación solo de forma verbal.
• No aceptar respuestas ambiguas sin soporte escrito ni número de radicado.
• No firmar conformidad, desistimientos o cierres del caso sin leer y entender el contenido.
• No omitir pruebas ni alterar capturas o documentos.
• No limitarte a una sola frase; describe el hecho, el valor afectado y lo que solicitas.

7. Formato breve para copiar y pegar

Señores: [Entidad financiera]
Asunto: [Movimiento no reconocido / Solicitud de investigación y devolución]
Yo, [nombre], identificado(a) con [documento], presento PQR por el valor de [monto] ocurrido el [fecha].
Producto afectado: [tipo y terminación].
Descripción breve de los hechos: [resumen claro de 4 a 8 líneas].
Acciones realizadas: [bloqueo, reporte, denuncia, cambio de claves, etc.].
Solicitudes: [investigación, respuesta escrita, copia de soportes, devolución o ajuste].
Adjuntos: [lista de pruebas].

8. Datos de cierre

Firma	[Opcional]
Nombre	[Escriba aquí]
Documento	[Escriba aquí]
Fecha de presentación	[dd/mm/aaaa]