

Bogotá , 02/06/2022

Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba María Baez de Lopez en representación del punto
3992118 ubicado en Cra 104 B 239 10 Fontibón Bogotá
informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio TDC Coasmédas Bogotá en la fecha de transacción 05-05-2022
referencia de pago 4931100020932475 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 52401 nombre convenio TDC Banco Bogotá. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 143.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI NO ()

Atentamente,

Elba Baez

Nombre y firma

Teléfono de contacto

Elba María Baez

3017316692

BOGOTÁ

Fecha	2022-05-05
Hora	09:10:10
Código	303287
Convenio	COASMEDAS TC
Cod. Convenio	15640
Referencia 1	4931100020932475
Referencia 2	
Valor	143.000,00
Transacción	369561404
Usuario	ELBA MARIA BAEZ DE LOPEZ

000000887484

Línea de atención Nacional 01
8000 512 825
Opción 4
Bogotá 7432626 Opción 4
bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá, 14/05/2022
Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba María Buez de Lopez en representación del punto
399418 ubicado en Cra 104B 23B10 Fontibón/Bogotá
informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio TDC Coasmedas Bogotá en la fecha de transacción 04/05/2022
referencia de pago 4506689471990096 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 5401 nombre convenio TDC Banco Bogotá. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 116.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI (X) NO ()

Atentamente,

Nombre y firma

Teléfono de contacto

3017316692

~~TRANSACCIÓN ÉXITOSA~~

Fecha	04/05/2022
Hora	12:23:12
Terminal	303287
Convenio	PAGOS CREDITOS - TARJETA DE CREDITO COASMEDAS BTA
Cod. Convenio	15640
Comercio	399418
No. aprob Banco	657593
Referencia	***0096
No. aprob Puntored	003369189239
Valor	\$116.000
Usuario de Venta	ELBA MARIA BAEZ D

Línea de atención Nacional
01 8000 512 825
Opción 4
Bogotá 7432626 Opción 4
bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

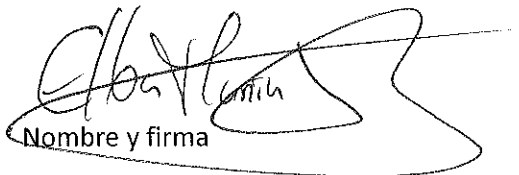
Bogotá, 09 mayo 2022
Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba María Bava de López en representación del punto
399418 ubicado en Pta 104 B23B10 Bogotá/Fonibón
informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio TDC Coasmedas en la fecha de transacción 07 Mayo 2022
referencia de pago 459418000148849 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 52401 nombre convenio TDC Banco Bogotá. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 200.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI (X) NO ()

Atentamente,


Nombre y firma

Teléfono de contacto

3017316692

TRANSACCIÓN EXITOSA

Fecha	07/05/2022
Hora	12:17:34
Terminal	303287
Convenio	PAGOS CREDITOS - TARJETA DE CREDITO COASMEDAS BTA
Cod. Convenio	15640
Comercio	399418
No. aprob Banco	402407
Referencia	****8847
No. aprob Puntored	000370878829
Valor	\$200.000
Usuario de Venta	ELBA MARIA BAEZ D

Línea de atención Nacional
01 8000 512 825
Opción 4
Bogotá 7432626 Opción 4
bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

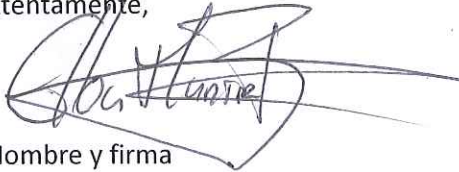
Bogotá, 09 de Mayo 2022
Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba María Baez de Lopez en representación del punto
399418 ubicado en Cra 104B 23B 10 Bogotá/Fontibón.
informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio TDC Coasmedas Bta en la fecha de transacción 06 Mayo 2022
referencia de pago 4931100005563253 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 5401 nombre convenio TDC Banco Bogotá. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 477.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI (X) NO ()

Atentamente,



Nombre y firma

Teléfono de contacto

3017316692

TRANSACCIÓN EXITOSA

Fecha	06/05/2022
Hora	15:18:57
Terminal	303287
Convenio	PAGOS CREDITOS - TARJETA DE CREDITO COASMEDAS BTA
Cod. Convenio	15640
Comercio	399418
No. aprob Banco	263306
Referencia	****3253
No. aprob Puntored	000370449987
Valor	\$477.000
Usuario de Venta	ELBA MARIA BAEZ D

Línea de atención Nacional
01 8000 512 825
Opción 4
Bogotá 7432626 Opción 4
bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá, 02/06/2022

Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba Maria Baez de Lopez en representación del punto
399418 ubicado en Cia 104 B 23 B 10 Fontibon Bogota

informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio IDC COASMEDAS Bogota en la fecha de transacción 05-05-2022
referencia de pago 5396120005701906 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 5401 nombre convenio IDC Banco Bogota. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 671.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI (X) NO ()

Atentamente,

Elba Maria Baez

Nombre y firma

Teléfono de contacto

3017316692

Elba Baez



PAGO DE FACTURAS

TRANSACCIÓN APROBADA

Fecha	2022-05-05
Hora	09:08:48
Terminal	303287
Convenio	COASMEDAS TC
Cod. Convenio	15640
Referencia 1	5396120005701906
Referencia 2	
Valor	71.000,00
Transacción	369560684
Usuario	ELBA MARIA BAEZ DE LOPEZ

000000887294

Línea de atención Nacional 01
8000 512 825
Opción 4
Bogotá 7432626 Opción 4
bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá, 02/06/2022

Ciudad, fecha

ASUNTO: Trámite de recuperación de dinero convenio errado

Yo Elba María Baez de Lopez en representación del punto
3992118 ubicado en Cra 104B 23B 10 Fontibón / Bogotá
informo que por error operativo se dirigió un pago errado al convenio NURA 15640 nombre
convenio TDC Coasmedas Bogotá en la fecha de transacción 05/05/2022
referencia de pago 4506680004954178 cuando el pago que se iba a realizar correspondía al
NURA 5401 nombre convenio TDC Banco Bogotá. Por lo anterior, se
requiere la recuperación a la cuenta de corresponsalía por valor de \$ 128.000, teniendo en
cuenta que para subsanar la situación se generó faltante en caja (seleccionar la opción que
corresponda):

- Se devolvió el dinero al usuario: SI () NO (). Favor adjuntar soporte correspondiente
- Se realizó el pago al convenio correcto: SI (X) NO ()

Atentamente,

Elba María Baez

Nombre y firma

Teléfono de contacto

3017316692

Elba Baez



PAGO DE FACTURAS

TRANSACCIÓN APROBADA

Fecha	2022-05-05
Hora	09:07:16
Terminal	303287
Convenio	COASMEDAS TC
Cod. Convenio	15640
Referencia 1	4506680004954178
Referencia 2	
Valor	128.000,00
Transacción	369559836
Usuario	ELBA MARIA BAEZ DE LOPEZ

00000887072

Línea de atención Nacional 01

8000 512 825

Operación 4

Bogotá 7432626 Operación 4

bancosaval@en-contacto.co

BANCO DE OCCIDENTE
VIGILADO SUPERINTENDENCIA
FINANCIERA DE COLOMBIA

Caso Consecutivo 12840 Reintegro / Convenio Errado

2 mensajes

Daniela Ramirez Ramirez <servicioal.cliente@puntored.co>
Responder a: Daniela Ramirez Ramirez <servicioal.cliente@puntored.co>
Para: paper.net.cabinas@gmail.com

25 de julio de 2022, 11:23

Hola

En respuesta a tu solicitud, radicada con el ID 370449987

Te confirmo que realizamos la gestión correspondiente hacia el proveedor y hemos insistido mucho para poder tener una respuesta favorable para ti, lamentablemente no conseguimos respuesta a nuestra gestión, por nuestra experiencia y según el tiempo que ha transcurrido desde que se escalo el requerimiento, damos por cerrado este caso. Por favor ten en cuenta que aunque realizamos la gestión de recuperación, al ser un error de digitación si no logramos respuesta positiva de la gestión del proveedor, no te podemos ajustar el dinero correspondiente.

Te invito a que revises los siguientes puntos que corresponden buenas prácticas para que pongas en práctica en tu día a día y así puedas disminuir el riesgo de incurrir en estos casos.

- Confirma que el convenio que estas seleccionando en el portal corresponda realmente al solicitado por el usuario (si tienes dudas sobre esta confirmación por favor escríbenos por medio de nuestro botón de chat del Portal.
- Revisa si es posible mas de dos veces que la información registrada o capturada en el Portal sea la que se encuentra en la factura o la que fue suministrada por el usuario.
- Solicita el dinero al usuario antes de confirmar la transacción en el Portal.

Nota: Por favor no responder este correo y comunicarse por medio del chat de servicio al cliente para resolver sus inquietudes.

Daniela Ramirez Ramirez <servicioal.cliente@puntored.co>
Responder a: Daniela Ramirez Ramirez <servicioal.cliente@puntored.co>
Para: paper.net.cabinas@gmail.com

25 de julio de 2022, 11:23

Hola

En respuesta a tu solicitud, radicada con el ID 370878829

Te confirmo que realizamos la gestión correspondiente hacia el proveedor y hemos insistido mucho para poder tener una respuesta favorable para ti, lamentablemente no conseguimos respuesta a nuestra gestión, por nuestra experiencia y según el tiempo que ha transcurrido desde que se escalo el requerimiento, damos por cerrado este caso. Por favor ten en cuenta que aunque realizamos la gestión de recuperación, al ser un error de digitación si no logramos respuesta positiva de la gestión del proveedor, no te podemos ajustar el dinero correspondiente.

Te invito a que revises los siguientes puntos que corresponden buenas prácticas para que pongas en práctica en tu día a día y así puedas disminuir el riesgo de incurrir en estos casos.

- Confirma que el convenio que estas seleccionando en el portal corresponda realmente al solicitado por el usuario (si tienes dudas sobre esta confirmación por favor escríbenos por medio de nuestro botón de chat del Portal.
- Revisa si es posible mas de dos veces que la información registrada o capturada en el Portal sea la que se encuentra en la factura o la que fue suministrada por el usuario.
- Solicita el dinero al usuario antes de confirmar la transacción en el Portal.

Nota: Por favor no responder este correo y comunicarse por medio del chat de servicio al cliente para resolver sus inquietudes.