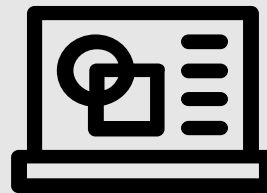




GUÍA DE USO
ATRECOM



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

El canal de atención de ATRECOM atiende solicitudes de comercios relacionadas con operaciones monetarias que se atienden a través del canje y la compensación (como reversos, devoluciones de mercancía, anulaciones, consultas generales de transacciones y abonos de transacciones).



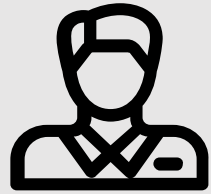
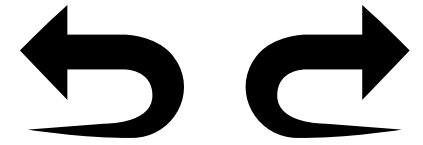
ATRECOM

El equipo de ATRECOM facilitará de forma rápida, oportuna y proactiva cada una de las solicitudes o requerimientos escalados bajo estándares de agilidad y gestión proactiva.



Preguntas
Frecuentes





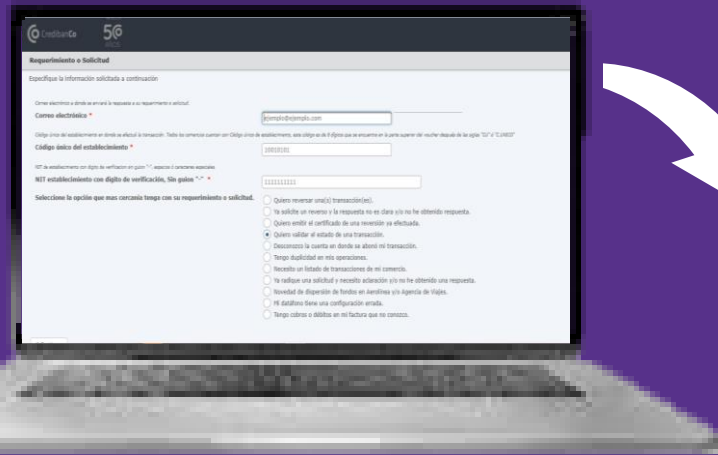
ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS



Ingresa al link establecido por ATRECOM mediante tu navegador:
<https://transfer.credibanco.com/form/atrecom>

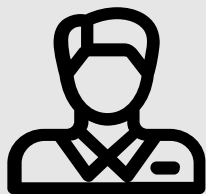


Al ingresar observara instrucciones claras y precisas sobre el alcance del canal de ATRECOM.



De click en siguiente y visualice la siguiente pantalla, en caso contrario presione F5 para cargar nuevamente.





ATRECOM



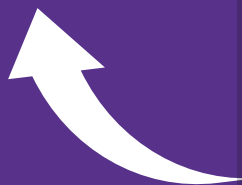
CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS



Ingrese los datos del comercio tal como se indican en el formulario, sin guiones y bajo la cantidad de caracteres especificada.



Requerimiento o Solicitud

Especifique la información solicitada a continuación

Correo electrónico a donde se enviará la respuesta a su requerimiento o solicitud. Si desea agregar más de un correo, utilice el botón "+"; se pueden adicionar hasta 4 cuentas de correo.

Correo electrónico *

+

Código único del establecimiento en donde se efectuó la transacción. Todos los comercios cuentan con Código único de establecimiento, este código es de 8 dígitos que se encuentra en la parte superior del voucher después de las siglas "CU" ó "C.UNICO"

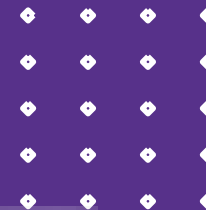
Código único del establecimiento *

NIT de establecimiento con dígito de verificación sin guion "-", espacios ó caracteres especiales

NIT establecimiento con dígito de verificación, Sin guion "-" *

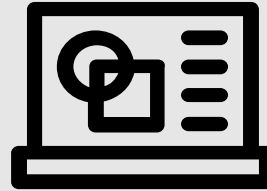
Seleccione la opción que mas cercanía tenga con su requerimiento o solicitud.

- Quiero reversar una(s) transacción(es).
- Ya solicite un reverso y la respuesta no es clara y/o no he obtenido respuesta.
- Quiero emitir el certificado de una reversión ya efectuada.
- Quiero validar el estado de una transacción.
- Tengo duplicidad en mis operaciones.
- Necesito un listado de transacciones de mi comercio.
- Ya radique una solicitud y necesito aclaración y/o no he obtenido una respuesta.
- Novedad de dispersión de fondos en Aerolínea y/o Agencia de Viajes.
- Mi datáfono tiene una configuración errada.
- Tengo cobros o débitos en mi factura que no conozco.





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

Tenga en cuenta que si su solicitud tiene que ver con cualquiera de los siguientes servicios puede visualizar a continuación la distribución de las opciones disponibles:

Solicitud y o consulta
de reversos

Opción 1, 2 y 3

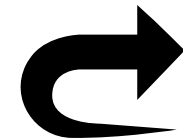
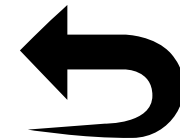
Consulta de estado de
una o más transacciones

Opciones 4, 7 y 8

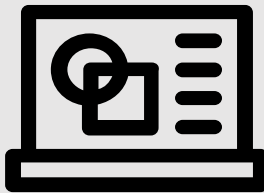
Consulta de débitos o
cobros a comercio, y
novedades de terminales

Opciones 8, 9 y 10





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

Seleccione la Opción relacionada con su requerimiento o solicitud



- 1. Quiero reversar una(s) transacción(es).
- 2. Ya solicite un reverso y la respuesta no es clara y/o no he obtenido respuesta.
- 3. Quiero emitir el certificado de una reversión ya efectuada.

Solicitud y o consulta de reversos

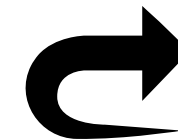
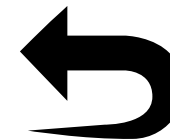
- 4. Quiero validar el estado de una transacción.
- 5. Tengo duplicidad en mis operaciones.
- 6. Necesito un listado de transacciones de mi comercio.
- 7. Ya radique una solicitud y necesito aclaración y/o no he obtenido una respuesta.

Consulta de estado de una o más transacciones

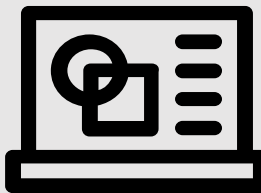
- 8. Novedad de dispersión o desvió de fondos
- 9. Mi datáfono tiene una configuración errada.
- 10. Tengo cobros o débitos en mi factura que no conozco.

Consulta de débitos o cobros a comercio, y novedades de terminales





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).



Esta opción permite realizar la devolución total o parcial de una compra al tarjetahabiente

1

Requerimiento o Solicitud

Especifique la información solicitada a continuación

Correo electrónico a donde se enviará la respuesta a su requerimiento o solicitud.

Correo electrónico *

abs@gialm.com

Código único del establecimiento en donde se efectuó la transacción. Todos los comercios cuentan con Código único de establecimiento, este código es de 8 dígitos que se encuentra en la parte superior del voucher después de las siglas "CU" ó "C.UNICO"

Código único del establecimiento *

15488446

NIT de establecimiento con dígito de verificación sin guion "-", espacios ó caracteres especiales

NIT establecimiento con dígito de verificación, Sin guion "-" *

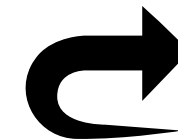
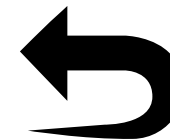
4522122444\$

Seleccione la opción que mas cercanía tenga con su requerimiento o solicitud.

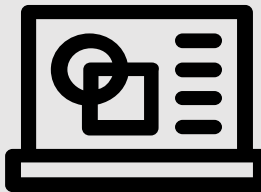
Quiero reversar una(s) transacción(es).

Digite los datos solicitados del comercio en el inicio del formulario y seleccione la primera opción.





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).



Esta opción permite realizar la devolución total o parcial de una compra al tarjetahabiente

2

Quiero reversar una(s) transacción(es).

Siga los siguientes pasos

Número de identificación representante legal del comercio sin caracteres especiales ó espacios.

Número de identificación Representante legal *

102021021

1. Descargue y diligencie el archivo con nombre "PLANTILLA DE REVERSOS TOTALES Y PARCIALES.xlsx" en el siguiente link [Descargar Archivo](#).

2. Arrastre o cargue el archivo diligenciado con las transacciones a reversar en el siguiente campo.

Cargar Archivo *

Drop files here, or [browse to attach files](#)

Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 14MB; Tipos de archivo permitidos: Excel

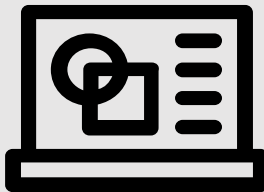
✓ Enviar

Ingrese los datos solicitados, si por alguna razón no sabe cual es este dato por favor con su comercial asociado consúltelo..





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).



Esta opción permite realizar la devolución total o parcial de una compra al tarjetahabiente

3

Quiero reversar una(s) transacción(es).

Siga los siguientes pasos

Número de identificación representante legal del comercio sin caracteres especiales ó espacios.

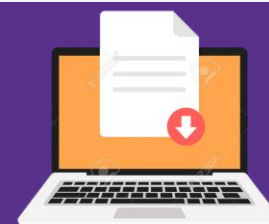
Número de identificación Representante legal *

1. Descargue y diligencie el archivo con nombre "PLANTILLA DE REVERSOS TOTALES Y PARCIALES.xlsx" en el siguiente link [Descargar Archivo.](#)
2. Arrastre o cargue el archivo diligenciado con las transacciones a reversar en el siguiente campo.

Cargar Archivo *

Drop files here, or [browse to attach files](#)

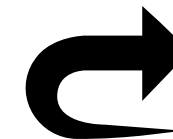
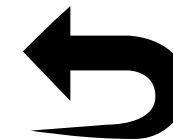
Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 14MB; Tipos de archivo permitidos: Excel



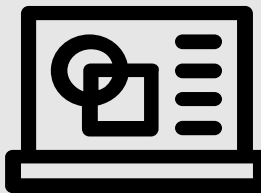
Nota: Para solicitudes de franquicias diferentes a VISA O AMEX quien realiza los reversos o ajustes a favor del tarjetahabiente son las entidades correspondientes.

Mastercard: Ajustes Comercios ajustescomercios@rbm.com.co

Diners : jalara@davivienda.com , dcdiazo@davivienda.com



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).



Esta opción permite realizar la devolución total o parcial de una compra al tarjetahabiente

Reverso Total

Reverso Parcial





GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS



PLANTILLA DE REVERSOS Y/O AJUSTES PARCIALES CREDIBANCO

El diligenciamiento de esta plantilla es únicamente para transacciones realizadas con tarjetas Visa y American Express, la solicitud debe enviarse desde un correo corporativo asociados al establecimiento de comercio, (no gmail, hotmail, yahoo), esto para evitar fraude, de no ser así esta plantilla se debe enviar desde el correo inscrito ante inconcreto o una carta membreteada con firma del representante legal de la compañía. La plantilla se debe diligenciada en su totalidad y direccionar solamente al buzón de atrecom@credibanco.com en formato de excel adjunto al correo. (no pdf, no imagen, no foto), con el fin de agilizar el proceso.

INFORMACIÓN DEL COMERCIO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	
	TELEFONO/EXTENSIÓN	
	CORREO ELECTRONICO	
CORREO ELECTRONICO	CON COPIA A	
	ASUNTO DEL CORREO	

Datos de la Transacción					Datos del Ajuste								Datos del Establecimiento		
Franquicia Tarjeta	N° Autorización	Año AAAA	Mes MM	Día DD	4 Ultimos Digitos Tarjeta	Valor Total Transacción	Tipo de Solicitud	Valor Compra Neta Sin Impuestos	Valor Iva Nueva Transacción	Valor Imposum o Nueva Trx	Valor Propina	Valor Total nueva transaccion	Valor a Devolver TH	Código Único	NIT
Visa	101010	2022	5	3	1414	600000	Total						600000	10001000	101120131

1. Diligencie los datos de contacto del comercio
2. Diligencie en el campo “Valor total de la transacción” el valor que requiere reversar al tarjetahabiente.
3. En la celda “Tipo de solicitud” digite **TOTAL**

NOTA: La plantilla habilitará solamente las celdas que requiere sean diligenciadas para este tipo de solicitud, por lo que se sugiere no se digite nada en las celdas sombreadas.

¿Y SI EL COMERCIO MANEJA IVA u otros impuestos.?

En este caso no es necesario diligenciar nada mas debido a que la transacción se devolverá tal como se realizo el cobro original.

Igualmente, en las celdas grises se confirmara los valores aplicados para el reverso y para la nueva transacción.

¿Cómo recibo esta respuesta y para que casos aplica la opción?

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).

Reverso Total



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

- 1. Quiero reversar una(s) transacción(es).

Reverso Parcial

Datos de la Transacción					Datos del Ajuste								Datos del Establecimiento		
Franquicia Tarjeta	N° Autorización	Año AAAA	Mes MM	Día DD	4 Ultimos Digitos Tarjeta	Valor Total Transacción	Tipo de Solicitud	Valor Compra Neta Sin Impuestos	Valor Iva Nueva Transacción	Valor Imposum o Nueva Trx	Valor Propina	Valor Total nueva transaccion	Valor a Devolver TH	Código Único	NIT
Visa	101010	2022	5	3	1414	80000	Parcial	40000				40000	40000	10001000	101120131

1. En la celda “Valor total de la transacción” debe digital el **VALOR ORIGINAL** de la transacción.
2. En la celda “Tipo de solicitud” debe diligenciar **PARCIAL**
3. En la celda “Valor compra neta sin impuesto” debe digital el valor de la nueva compra neta o el valor que se debe abonar al comercio.

Nota: En la plantilla visualizara en las celdas subrayadas lo que se abonara al comercio es decir el nuevo valor de la transacción y el valor que se regresara al cliente.

¿Y SI EL COMERCIO MANEJA IVA u otros impuestos.?

Debe diligenciar adicionalmente la celda valor Iva nueva transacción.

Ejemplo: Si el comercio desea realizar el reverso al cliente por 40000 COP, los valores compra neta sin impuestos van a hacer lo abonado al comercio es decir 32400 COP, y la discriminación del IVA por valor de 7600 COP.

Igualmente, en las celdas grises se confirmara los valores aplicados para el reverso y para la nueva transacción.

¿Cómo recibo esta respuesta y para que casos aplica la opción?



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

Quiero reversar una(s) transacción(es).

¿Cómo recibo esta respuesta y para que casos aplica la opción?

1

Una vez escale la solicitud recibirá un correo electrónico con su respectivo número de radicado

Requerimiento Credibanco-Q22-183987



ATENCION A REQUERIMIENTOS DE LI
Para Iguio@unicef.org

Responder Responder a todos Reenviar

martes 26/04/2022 4:57 p. m.

Estimado Comercio,

Atendiendo a su requerimiento de Quiero reversar una(s) transacción(es), les informamos que esta siendo gestionado por nuestro equipo de expertos, quienes priorizaran la solicitud y garantizaran que el Ticket Q22-183987, se resuelva en el menor tiempo posible.

Cordialmente

2

Después de máximo dos días hábiles recibirá un correo con la notificación de la respuesta un archivo EXCEL adjunto

Respuesta solicitud de reversos Caso: Q22-183987

ATENCION A REQUERIMIENTOS DE LOS COMERCIOS <ATRECOM@credibanco.com>
Para Iguio@unicef.org

Resultado_Solicitud.xlsx
36 KB

Reciba un cordial saludo,

En respuesta a su solicitud Q22-183987, informamos que puede descargar el detalle de su solución de la siguiente forma.

1. Revisar su bandeja de entrada, donde encontrara 2 correos electrónicos seguros desde la cuenta atrecom@credibanco.com.
2. Copiar la contraseña que viene en uno de los correos.

Secure Delivery

The password for a secure message has been sent to you from ATRECOM@credibanco.com

Your password is: **XXXXXXXXXX**

3

Al abrir el archivo Excel visualizará el estado para cada reverso como se observa abajo

FRANQUICIA	N_AUTORIZACION	ANO	MES	DIA	TARIETA	VALOR_TOTAL_TRX	TIPO_SOLICITUD	VALOR_CO_MPRA_NETA	VALOR_IVA	VALOR_ICA	VALOR_PROPINA	VALOR_TOTAL_NEW_TRX	VALOR_DEVOLVER_TH	CU	NIT	RESPUESTA_SOLICITUD
Visa		25	2022	4	07	4125	35000 Total					0		35000		Correcto - La transaccion se a

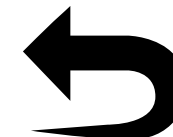
¿Y si tuve una respuesta diferente a que el reverso solicitado fue correcto?



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

1. Quiero reversar una(s) transacción(es).

¿Y si tuve una respuesta diferente a que el reverso solicitado fue correcto?



Si el rechazo que le aparece es alguno de estos por favor valide los datos y el tipo de solicitud. No modifique las franquicias que aparecen en la plantilla



RECHAZOS REVERSOS

- Error Formato - Código unico invalido
- Error Formato - Numero Autorizacion invalido
- Error Formato - Numero Tarjeta invalido
- Error Formato - Tipo Franquicia invalida
- Error Formato - Tipo Solicitud invalida
- Error Formato - Validar Fechas ingresadas
- Error Formato - Validar valores ingresados



Si la franquicia es diferente a **Visa o Amex**, la solicitud debe ser escalada a las entidades correspondiente.

Si la solicitud es emitida como un rechazo, significa que la solicitud ya tiene un reverso a favor del cliente, generalmente porque el comercio ya había enviado la solicitud. Si el banco del comercio rechaza el reverso es porque el comercio no cuenta con los fondos suficientes para realizar la devolución al cliente.

RECHAZOS REVERSOS

- Rechazo - Ajuste no procesado tiene contracargo anterior con fecha 2022-03-25
- Rechazo - Ajuste no procesado tiene reembolso anterior. Fecha REEMBOLSO: 192001-01-01
- Rechazo - Ajuste no procesado tiene reverso anterior. Fecha REVERSO: 2022-01-07
- Rechazo - Ajuste no procesado tiene un reverso en el diario. Fecha SOLICITUD: 2022-03-16
- Rechazo - Banco adquirente nego el reverso



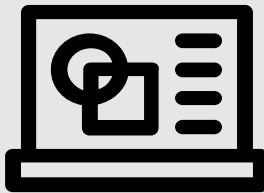
Pendiente - Su transaccion no fue reversada, debido a la antigüedad de la transaccion esta se procesara en los proximos 15 dias habiles, confirmado el resultado por correo electronico.
 Pendiente - Su transaccion se encuentra en proceso de validacion con un analista.



Si visualiza la siguiente respuesta, la solicitud será escalada a los analistas, en este caso la respuesta se emitirá de 5 a 15 días hábiles



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

2. Ya solicite un reverso y la respuesta no es clara y/o no he obtenido respuesta.

i Esta opción es exclusivamente para solicitudes de reverso que se radicaron anteriormente y no han generado respuesta y/o generaron una respuesta que no es clara.

Si obtuvo una respuesta por parte de nuestro Bot, habrá recibido un radicado vía correo.

Si esta respuesta no fue clara, o paso a validación con analista y ha pasado el tiempo establecido de 5 días hábiles escale por esta opción su solicitud.



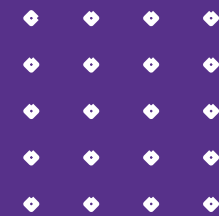
Radicado Anterior

Especifique el radicado que se emitió con la respuesta a su requerimiento o solicitud.

El radicado debe tener esta estructura: "Q2X-XXXXXX"

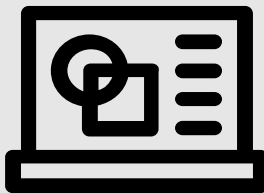
Radicado *

Siguiente





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

2. Ya solicite un reverso y la respuesta no es clara y/o no he obtenido respuesta.

i Esta opción es exclusivamente para solicitudes de reverso que se radicaron anteriormente y no han generado respuesta y/o generaron una respuesta que no es clara.

Una vez digitado el radicado de la solicitud inicial de reversos, por favor describa concisamente porque la respuesta no fue clara. Sugerimos adjunte en este caso la plantilla inicial enviada para dar gestión oportuna a su solicitud.



Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

1000 Characters Remaining

(Opcional) Cargue nuevamente el archivo con nombre "PLANTILLA DE REVERSOS TOTALES Y PARCIALES.xlsx" que envió en la solicitud inicial. Si aún no lo tiene, diríjase a la opción 1 del presente formulario.

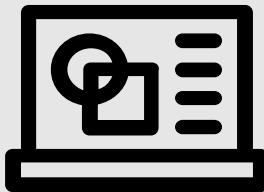
Cargar Archivo

Límite de número de archivos:1, Límite de tamaño del archivo individual: 14MB, Tipos de archivo permitidos: Excel

Enviar



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

3. Quiero emitir el certificado de una reversión ya efectuada

i Esta opción le permite consultar si la transacción fue reversada correctamente, en ella se le genera el soporte del reverso que será enviado al correo con el que escalo la solicitud.

1. Descargue y diligencie el archivo con nombre "PLANTILLA MASIVO CONSULTA DE TRANSACCIONES.xlsx" en el siguiente link [Descargar Archivo](#).

2. Cargue el archivo diligenciado con las transacciones a solicitar en el siguiente campo.

Cargar Archivo *

Drop files here, or [browse to attach files](#)

Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 14MB; Tipos de archivo permitidos: Excel

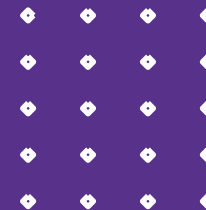
Enviar

1. Descargue el archivo
2. Diligencie el archivo con los datos de la transacción
3. Suba el archivo

Nota: CredibanCo solo reversa transacciones franquicia VISA o AMEX. Si requiere un certificado de reverso diferente a estas franquicias debe remitirlo a las entidades correspondiente.

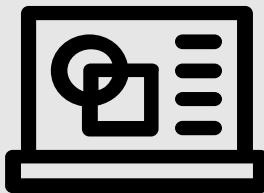


Datos de la Transacción							
Código Único	Nº Autorización	Año Transacción AAAA	Mes Transacción MM	Día Transacción DD	4 Ultimos Dígitos Tarjeta	Valor Total Transacción	Franquicia Tarjeta
10101010	101010	2022	5	1	4598	485680	VISA





ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

4. Quiero validar el estado de una transacción.

1. Descargar Archivo

Siga los siguientes pasos

1. Descargue y diligencie el archivo con nombre "PLANTILLA MASIVO CONSULTA DE TRANSACCIONES.xlsx" en el siguiente link [Descargar Archivo](#).
2. Cargue el archivo diligenciado en el siguiente campo.

2. Diligenciar archivo con datos de la transacción, sino cuenta con algunos datos de la transacción, utilice la opción .

Datos de la Transacción							
Código Único	N° Autorización	Año Transacción AAAA	Mes Transacción MM	Día Transacción DD	4 Ultimos Dígitos Tarjeta	Valor Total Transacción	Franquicia Tarjeta
10121312	452455	2022	1	5	4541	100000	VISA
							VISA
							AMEX
							MASTERCARD
							DINERS
							PRIVADA

i Esta opción le permite consultar si la transacción fue aprobada y/o compensada al comercio. La respuesta que brinda esta opción detalla si la transacción presenta **P10: Transacción Aprobación normal, P14: Transacción Anulada por el comercio 420: Transacción no compensada por Reverso en línea o reverso.**

3. Subir archivo en la siguiente opción

2. Cargue el archivo diligenciado en el siguiente campo.

Cargar Archivo *

Drop files here, or [browse to attach files](#)

Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 14MB; Tipos de archivo permitidos: Excel

¿ Y si escale la solicitud por esta opción pero no fue clara la respuesta o requiero que se valide un posible abono a favor del comercio por un reverso 420?



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

4. Quiero validar el estado de una transacción.

¿Y si escale la solicitud por esta opción pero no fue clara la respuesta o requiero que se valide un posible abono a favor del comercio por un reverso 420?



1 Una vez haya escalado su requerimiento por la opción 4 del formulario, y teniendo en cuenta la confirmación de que la transacción no se encuentra compensada, diríjase a la **opción 7 del formulario.**

2 Esta opción del formulario le permitirá adjuntar los soportes necesarios para la validación del estado real de la transacción y ajuste a favor del comercio.

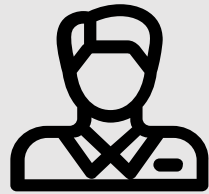
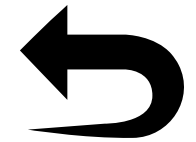
3 ¿Porque es necesario que la solicitud de ajuste a favor del comercio requiera de el uso tanto de la opción 4 como de la opción 7 del formulario ?

Debido a que la opción 4 permite validar realmente el estado de la transacción . Indicando si la misma presento una anulación, una negación o un reverso. O si la misma si compenso. Sin esta validación no es posible realizar ningún abono.

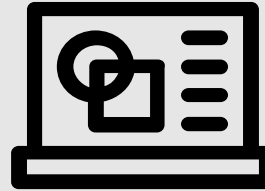
Informamos que para las anulaciones realizadas por el comercio no se realiza ningún abono para conciliar la transacción.

i Para la franquicia AMEX por favor tenga en cuenta:

La entidad encargada de parametrizar las cuentas depósitos de los comercios es Bancolombia, por lo cual si la cuenta es la que compensó la transacción no es reconocida por usted o no es la actual por favor remitir al buzón afiliacionesamex@bancolombia.com.co, allí podrá conocer cual cuenta tiene parametrizada el comercio para esta franquicia, en caso de requerir el cambio de la cuenta debe gestionar a través de su entidad bancario y por los montos correspondientes.



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

5. Tengo duplicidad en mis operaciones.

1. Especifique si los movimientos duplicados corresponden a transacciones o reversiones.

Tengo duplicidad en mis operaciones.

Seleccione la opción que mas se ajuste a su requerimiento o solicitud.

¿En que tipo de operación presenta la duplicidad?

Transacciones

Reversiones

✓ Siguiente

2. Después de dar clic en cualquiera de las opciones especifique la fecha en la que se presento la duplicidad.

Especifique el rango de fechas correspondiente a su requerimiento o solicitud.

Fecha Inicial *

Fecha Final *

✓ Siguiente

i En caso de evidenciar en un listado de transacciones (Opción 7) una duplicidad en sus transacciones y eventualmente que estas transacciones compensaron (Opción 5) puede escalar por este medio a un analista su consulta.

3. Especifique porque cree que se presente la duplicidad, e indique los datos específicos de la Transacción que presento la duplicidad, si son varias por favor indique un valor aproximado de cuantas Transacción se duplicaron.

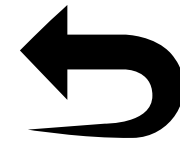
Detalle

Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

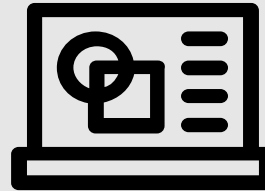
Descripción *

1000 Characters Remaining

✓ Enviar



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

6. Necesito un listado de transacciones de mi comercio.

Permite validar los datos de transacciones en caso de que no tenga conocimiento exacto de la transacción en específico, en estos listados se puede validar si las transacciones fueron aprobadas, anuladas, reversadas o negadas

1. Ingrese el rango de fechas correspondiente a su solicitud para generar el listado de transacciones.

Especifique el rango de fechas correspondiente a su requerimiento o solicitud.

Fecha Inicial *

Fecha Final *

✓ Siguiente

2. Describa brevemente el motivo de su solicitud.

Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

1000 Characters Remaining

✓ Enviar

Si al recibir respuesta para esta solicitud no fue aclarado el caso, por favor guíese por este instructivo según su solicitud. Si nunca recibe el listado por favor escale la solicitud por la opción 7 del formulario para que su requerimiento sea validado por un analista.



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

6. Necesito un listado de transacciones de mi comercio.

¿ Como recibo estos listados y que debo hacer si persiste una duda de una transacción en específico?

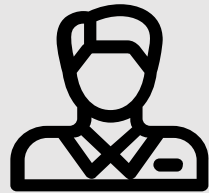
1 Una vez haya escalado su requerimiento por la opción 6 del formulario recibirá un radicado y otro correo indicando los pasos para descargar los listados.

2 si no visualiza los correos con los pasos para descargar el listado realice la búsqueda mediante el radicado o en su bandeja de Spam

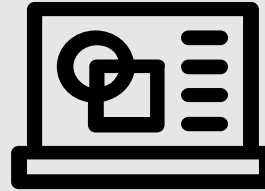
3 Si persiste alguna duda de una trx en específico y no la evidencia en el listado, escale la solicitud por la opción 7 del formulario. Adjuntando el soporte de la trx en específico e indicando la razón de su inquietud.

i Para la franquicia Mastercard, Diners y o tarjetas privadas(Codensa, Big pass, Sodexo) por favor tenga en cuenta:

Aunque en los listados podrá visualizar si estas trx fueron aprobadas, quien valida el estado de compensación de la trx en la cuenta respectiva son las entidades respectivas de cada franquicia.



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

7. Ya radique una solicitud y necesito aclaración y/o no he obtenido una respuesta.

Utilice esta opción si ya recibió respuesta y necesita claridad, adjunte los soportes necesarios (Voucher, imágenes de facturas, etc) o si después de 3 días hábiles de realizar la solicitud no ha recibido respuesta.

1. Indique número de radicado de la consulta ya escalada.

Radicado Anterior

Especifique el radicado que se emitió con la respuesta a su requerimiento o solicitud.

El radicado debe tener esta estructura: "Q2X-XXXXXX"

Radicado *

2. Describa a continuación si el motivo de su escalamiento es a causa de no respuesta o falta de claridad especificando soportes necesarios.

Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

1000 Characters Remaining

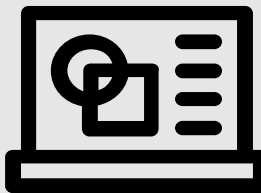
Adjunte imagen de soporte en formato ".jpg", ".png", ".jpeg" o ".tif", si es necesario puede cargar un archivo en formato ".zip" con todos los soportes compimidos.

Cargar Archivo

Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 10MB



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y
REQUERIMIENTOS

8. Novedad de dispersión de fondos en Aerolínea y/o Agencia de Viajes.

Esta opción se enfoca principalmente en las aerolíneas y agencias de viaje que presentan casos en los que las compensaciones se hacen a cuentas que no corresponden, y que requieren un ajuste extra compensación

1. Indique a continuación el número de la terminal (5 dígitos) de la aerolínea o agencia.

2. Especifique porque cree que la solicitud corresponde a dispersión de fondos, e indique el radicado por el que realizo la validación del estado o abono de la transacción.

Especifique la terminal del datáfono en donde se efectuó la transacción

La terminal puede visualizarla en el voucher o comprobante que se emitió al momento de realizar la transacción

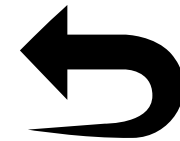
Terminal *

Detalle

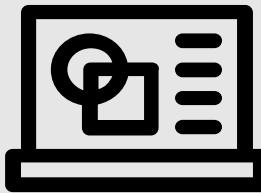
Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

999 Characters Remaining



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

9. Mi datáfono tiene una configuración errada.

i Esta opción esta disponible si al validar su listado de transacciones (Opción 7) o el estado de las transacciones (Opción 4) evidencia algún error con su transacción

1. Por favor indique a continuación el error al cual relaciona su solicitud.

Mi datáfono tiene una configuración errada.

Especifique la configuración que se encuentra errada en su datáfono.

IVA
 Propina
 Impuesto al Consumo (IAC)

Otra(s)

2. Especifique el número de su terminal (5 Dígitos)

Especifique la terminal del datáfono en donde se efectuó la transacción

La terminal puede visualizarla en el voucher o comprobante que se emitió al momento de realizar la transacción

Terminal *

3. Describa porque cree que tiene una configuración errada, y especifique la transacción o transacciones que presentan este error. Si tiene el radicado de otras consultas de validación de transacciones inclúyalo también.

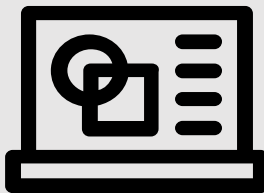
Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

1000 Characters Remaining



ATRECOM



CANAL DE ATENCIÓN



GESTIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

10..Tengo cobros o débitos en mi factura que no conozco.



Esta opción se enfoca en errores que tengan que ver con la realización de transacciones que presentaron un debito, generalmente relacionadas en un extracto bancario como Reverso compra VISA.

- Si su cobro o debito es para MasterCard o Dinners comuníquese con la entidad Redeban o Davivienda, si por el contrario tiene que ver con Abonos ACH o cobros ACH envíe su solicitud a arrendamientos.cb@credibanco.com

1. Antes de seleccionar la opción 10 del formulario, por favor valide con su entidad bancaria el detalle del debito es decir a que transacción corresponde el mismo solicitando los datos de la transacción, como Autorización de compra, franquicia, valor, 4 últimos dígitos de la tarjeta, código único y motivo. Finalmente cargue el soporte del extracto y los soportes que evidencien los datos dados por la entidad. Igual que el voucher de la transacción.

2. Describa específicamente la fecha del debito, los datos de la transacción a la que corresponde el mismo, y el valor.

Siga los siguientes pasos

Cargue la imagen o la factura en donde se encuentra el cobro desconocido.

Cargar Archivo *

Drop files here, or [browse to attach files](#)

Límite de número de archivos:1; Límite de tamaño del archivo individual: 14MB; Tipos de archivo permitidos: Cualquiera.

✓ Siguiente

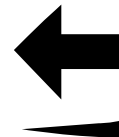
Especifique la aclaración, duda o pregunta que necesita ser resuelta acerca del requerimiento o solicitud.

Descripción *

D|

999 Characters Remaining


✓ Enviar



Preguntas frecuentes

¿Cómo se que la solicitud fue escalada correctamente?

Una vez escalada la solicitud le aparecerá la imagen a la derecha, eso significa que ya se realizó el escalamiento. Y en máximo 1 día hábil recibirá el radicado respectivo, y en 3 días hábiles respuesta a su solicitud. Si no recibe respuesta en estos tiempos, escale nuevamente la solicitud por la opción 7 del formulario con el respectivo radicado recibido.

 Fin del Formulario

¿Cual es el canal por el que puedo dar contra respuesta a ATRECOM?

El único canal por el que se brindara respuesta es por el formulario si desea aclarar una respuesta por la opción 7 del formulario puede hacerlo.

Hago parte de Cualquier área de Credibanco. O pertenezco a una pasarela de pagos. O soy un agregador. ¿Por cual medio me dan respuesta a mi solicitud?

El formulario aplica tanto para comercios como para otros asociados a cualquier solicitud tipificada en el formulario. Este instructivo permite conocer como escalar cada solicitud correctamente.

Tengo un datafono diferente a Credibanco pero la transacción que se realizó en el mismo pertenece a VISA o AMEX.

El formulario aplica tanto para comercios como para otros asociados a cualquier solicitud tipificada en el formulario. Este instructivo permite conocer como escalar cada solicitud correctamente. Si el comercio recibe una respuesta por parte de Redeban en la que se escala a ATRECOM vía correo, tenga en cuenta que solo se atenderá la solicitud vía formulario. Por ende, el comercio debe encargarse de escalar la solicitud por este medio para que la misma sea gestionada.



Preguntas frecuentes

Requiero realizar el reverso de una trx con novedad de duplicidad, cual es la opción establecida para este tipo de solicitud

Es necesario subir la plantilla de reversos por la opción 1 del formulario, una vez recibida la respuesta de esta solicitud. Visualizara respuesta a su solicitud en un Excel con la celda líneas abajo.

RESPUESTA_SOLICITUD

0 Pendiente - Su transaccion se encuentra en proceso de validacion con un analista.

Esta solicitud será escalada al analista respectivo, quien validara la novedad y aplicara los reversos solicitados.