

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_ FECHA DEL SINIESTRO: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

No. DE CÉDULA Y/O DPI: \_\_\_\_\_

No. DE TARJETA Y/O CUENTA: \_\_\_\_\_ DÉBITO: \_\_\_\_\_ CRÉDITO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN DE SINIESTRO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO: \_\_\_\_\_

LUGAR DEL SINIESTRO: \_\_\_\_\_

CAUSA DEL SINIESTRO: \_\_\_\_\_

TIPO DE DELITO: FRAUDE DE TARJETA: \_\_\_\_\_ EXTRAVÍO DE TARJETA: \_\_\_\_\_ CLONACIÓN DE TARJETA: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**INVESTIGACIÓN DEL BANCO**

DIRECCIÓN DE AGENCIA BANCARIA: \_\_\_\_\_

TARJETA NO. \_\_\_\_\_ DÉBITO: \_\_\_\_\_ CRÉDITO: \_\_\_\_\_

LÍMITE DE CRÉDITO DE LA TARJETA \_\_\_\_\_

FECHA DE BLOQUEO DE LA TARJETA: \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE BLOQUEO DE LA TARJETA: \_\_\_\_\_

**DETALLE DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**TIPO DE DELITO:**

FRAUDE DE TARJETA: \_\_\_\_\_ EXTRAVÍO DE TARJETA: \_\_\_\_\_ CLONACIÓN DE TARJETA: \_\_\_\_\_

LUGAR DONDE FUE EFECTUADA LA TRANSACCIÓN: \_\_\_\_\_

MONTO RECLAMADO POR EL CLIENTE: \_\_\_\_\_

CONSUMO RECUPERADO CONTRACARGO \_\_\_\_\_ MONTO TOTAL A RECLAMAR: \_\_\_\_\_

## LUGAR DONDE FUERA EFECTUADA LA ÚLTIMA TRANSACCIÓN

---

---

---

MONTO RECLAMADO POR EL CLIENTE: Q. \_\_\_\_\_ US \$. \_\_\_\_\_

(-) CONSUMO RECUPERADO Y/O NO ROBADO: Q. \_\_\_\_\_ US \$. \_\_\_\_\_

MONTO TOTAL A RECLAMAR: Q. \_\_\_\_\_ US \$. \_\_\_\_\_

## OTROS:

---

---

---

---

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

DIRECCIÓN DE AGENCIA BANCARIA PARA TRÁMITES: \_\_\_\_\_

FECHA DE BLOQUEO DE LA TARJETA: \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE BLOQUEO DE LA TARJETA: \_\_\_\_\_

## DETALLE DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

---

---

---

## DOCUMENTOS A PRESENTAR:

1. DENUNCIA Y COPIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO, DONDE SE NARREN LOS HECHOS Y LAS CIRCUNSTANCIAS.
2. FOTOCOPIA DE CÉDULA DE VECINDAD O DPI Y/O PASAPORTE DEL TITULAR DE LA TARJETA HABIENTE.
3. COMPROBANTES DE LA TRANSACCIÓN Y/O ESTADOS DE CUENTA BAC-CREDOMATIC.
4. COPIA DE COMPROBANTES DE CONSUMOS.
5. CARTA FORMAL DE RECLAMO DETALLANDO LO OCURRIDO Y VALOR DE LO RECLAMADO.
6. COPIA DE LA TARJETA BLOQUEADA.
7. FALSIFICACIÓN ADJUNTA PLÁSTICO.

NOTA: A. El Titular de la Tarjeta deberá de efectuar el bloqueo de la tarjeta en forma inmediata a la ocurrencia del hecho, operación que será confirmada al recibir el expediente con la documentación completa.

B. La recepción del expediente no representa una obligación de pago, sino el inicio del proceso de análisis y ajuste.

C. MAPFRE Seguros Guatemala, podrá requerir documentación adicional en caso de que esta sea necesaria para completar el proceso de análisis y ajuste correspondiente.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Firma Encargado Agencia Bancaria