

## RECUPERACIÓN Y EVIDENCIA

# CÓMO RECUPERAR TU DINERO POR TU CUENTA

Guía práctica de Seguimiento Capital para organizar tu caso, reunir pruebas y actuar con más claridad frente al banco.

### Qué encontrarás en esta guía

- Fases recomendadas para actuar sin improvisar.
- Pruebas y documentos que debes reunir desde el primer momento.
- Qué no deberías aceptar del banco sin dejar constancia por escrito.
- Un modelo base para reclamar y dar seguimiento a tu caso.

**Importante:** esta guía está pensada para ayudarte a ordenar la información y presentar una reclamación mejor estructurada. No sustituye asesoría legal individual.

*Orden, evidencia y dirección para casos de movimientos desconocidos, fraude o reclamaciones financieras.*

# Introducción breve

Cuando una persona pierde dinero por una transferencia no reconocida, una compra desconocida, una falsa inversión o un engaño digital, el error más común es actuar con afán y sin método. Llamar muchas veces, aceptar respuestas verbales o enviar información incompleta suele debilitar el caso. La recuperación no depende solo de “tener razón”. También depende de cómo organizas la cronología, qué pruebas conservas, qué solicitas por escrito y qué tan claro queda tu reclamo. Por eso conviene trabajar por fases.

## Paso a paso / fases

### **Fase 1. Contención inmediata**

Bloquea productos comprometidos, cambia contraseñas, cierra sesiones activas y reporta de inmediato el incidente por los canales oficiales. Pide número de radicado, fecha, hora y nombre del asesor o canal utilizado.

### **Fase 2. Reconstrucción del caso**

Organiza una línea de tiempo precisa: cuándo ocurrió el hecho, desde qué canal te contactaron, qué te dijeron, qué acción realizaste, qué movimientos salieron y cuándo te diste cuenta.

### **Fase 3. Recolección de pruebas**

Guarda capturas, extractos, comprobantes, mensajes, correos, números telefónicos, enlaces, conversaciones y cualquier evidencia que conecte el hecho con la salida del dinero.

### **Fase 4. Reclamación formal**

Presenta el reclamo por escrito al banco o entidad. No te quedes solo con llamadas. Pide respuesta formal, copia del radicado y detalle del análisis realizado sobre la operación.

### **Fase 5. Seguimiento y escalamiento**

Si la respuesta es incompleta, ambigua o solo verbal, insiste por escrito. Solicita sustentos, soportes técnicos y el criterio usado para negar o cerrar el caso. Si aplica, escala ante defensor del consumidor financiero o autoridad competente.

# Lista de pruebas / documentos

- Documento de identidad y datos de contacto actualizados.
- Extractos bancarios donde se vea el movimiento cuestionado.
- Comprobantes de transferencia, pago, retiro o compra.
- Capturas de pantalla de chats, correos, anuncios, perfiles, números o enlaces usados en el engaño.
- Registro de llamadas: fechas, horas, números y breve resumen de lo que se dijo.
- Cronología escrita de los hechos, redactada de forma simple y exacta.
- Soportes de bloqueo, reporte o notificación temprana al banco.
- Respuesta del banco, correos automáticos, radicados y cualquier negativa recibida.

## Errores que debes evitar

- Aceptar respuestas solo por teléfono sin pedir las por escrito.
- Firmar conformidades, desistimientos o cierres de caso sin leer con calma y guardar copia.
- Reconstruir el caso con fechas aproximadas o versiones cambiantes.
- Enviar pruebas desordenadas o incompletas.
- Eliminar conversaciones, mensajes o correos pensando que “ya no sirven”.
- Reconocer hechos que no puedes comprobar o asumir culpas sin revisar el contexto.
- Aceptar frases como “eso no se puede hacer”, “espere a ver” o “el caso ya está cerrado” sin solicitar sustento formal.

## **No aceptar nada de los bancos sin revisar**

Evita aceptar de forma apresurada: cierres de caso sin explicación técnica, respuestas verbales sin radicado, formatos de conformidad sin copia, promesas de llamada futura sin fecha, o negativas genéricas que no expliquen por qué concluyeron que la operación fue válida.

Siempre solicita: respuesta por escrito, número de radicado, fecha, área responsable, análisis realizado y criterios usados para decidir. Si te piden firmar algo, léelo completo, tómale foto o pide copia antes de aceptarlo.

# Modelo o plantilla base

Señores

**[Nombre del banco o entidad]**

**Asunto:** Reclamación formal por movimiento no reconocido / posible fraude

Yo, **[nombre completo]**, identificado(a) con **[tipo y número de documento]**, presento reclamación formal por los movimientos realizados el [fecha] desde mi producto **[tipo y número parcial]**, los cuales desconozco y solicito sean revisados integralmente.

**Cronología breve:**

1. El día **[fecha y hora]** fui contactado(a) por **[canal, número o medio]**.
2. Posteriormente ocurrió **[descripción concreta del hecho]**.
3. El movimiento cuestionado corresponde a **[valor, fecha, destino si se conoce]**.
4. Reporté la situación a través de **[canal]** el **[fecha y hora]**, bajo radicado **[número si existe]**.

**Solicito:**

1. Confirmación escrita de recepción de esta reclamación.
2. Copia o detalle del análisis realizado sobre la operación.
3. Respuesta formal, clara y sustentada frente a mi caso.
4. Indicación de los pasos siguientes y tiempos estimados del trámite.

Anexo las pruebas correspondientes.

Atentamente,

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

## Cierre con contacto

Ordenar la información desde el inicio puede marcar la diferencia entre un caso débil y una reclamación sólida. Guarda todo, documenta cada paso y evita aceptar respuestas sin soporte formal.

Seguimiento Capital  
Guías, organización de evidencia y  
acompañamiento estratégico para estructurar tu  
caso.

Canales de contacto: WhatsApp / Instagram /  
correo corporativo