



Scotiabank Perú S.A.A.

R.U.C.: 20100043140

Fecha: 29/01/2019

Hora: 10:05 a.m.



N° del requerimiento:	SCI-R-2019009331	Fecha de Presentación:	21/01/2019 11:59:17 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Fiorella Alexandra Ocsas Tumay		
Agencia:	CONTACT CENTER		
	Sede Arenales		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150113		
Medio de Recepción:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		



Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	08238398
Cliente:	QUISPE RAMOS CESAR ENRIQUE		
Correo Electrónico:	cesarq_98@hotmail.com -		
Dirección:	AV. DOMINGO ORUE EDIF E20 649		
	Surquillo - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150141		
Referencia:	AV. DOMINGO ORUE EDIF E20 649		
Teléfonos:	- 999727143 -		



Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	InstaCash
Tipología:	Producto no reconocido		
Motivo:	Desembolso no se retiró, cuotas cargadas por débito automático	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:		N° Tarjeta de Débito:	
<i>Importe reclamado</i>			
Importe Reclamado S/:	15366.9	Importe Reclamado US\$:	0



Cliente solicita que se pueda anular el efectivo de intacash ya que en dos oportunidades le afectaron la grabación de la llamada indicándole que no se había procedido, incluso cliente se apersono a agencia tramitar una TD y así poder utilizar dicho dinero que la señorita le confirmo sin embargo el dinero nunca se desembolso ese día, por tercera vez se comunica a banca telefónica y le indican que no había nada desembolsa cliente ya se encontraba bastante incomodo porque no había seriedad en lo acordado e incluso la señorita también le ofreció desembolsarse los 15000 mil soles y cliente no acepto (cliente consulto con la señorita si es que mandaría alguna deuda y le menciono de que no se le cobraría nada porque no hay ningún importe desembolsado eso por ello que cliente ya no siguió comunicándose), y es por ello de cliente se mantenía seguro de no tender deuda con el banco y se dio con la sorpresa el EECC del mes de enero que vence en febrero por un importe de s/15366.90, por un dinero que nunca cliente utilizo, desea que se anule toda deuda con el banco lo antes posible y que no se perjudique por una mala atención continua.

Pedido Concreto:

Extorno de comisiones / intereses

**Plazo de Atención (*):**

30 días calendario

Fecha Respuesta Final(*):

20/02/2019

Resultado:**Comentario de Resultado:**

Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE recibe una copia del mismo declarando que todos los datos consignados son correctos y brinda su conformidad; asimismo, señala haber sido debidamente informado sobre el procedimiento de atención de los requerimientos del Banco.

De haber solicitado como medio de respuesta "Oficina de Atención", la comunicación será puesta a su disposición para el recojo respectivo en cualquiera de nuestras Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional, dentro de los plazos establecidos por la SBS.

Importante

* Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Para los casos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo podría extenderse hasta 180 días. Cabe señalar que la información brindada tiene carácter de declaración jurada y no podrá ser revocada si esta hubiera llegado a una instancia superior de VISA y MasterCard.

Requisitos para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o Compras No Concretadas realizadas con su Tarjeta de Crédito y/o Débito:

- Para Compras y/o Retiros No Reconocidos es indispensable el bloqueo de la tarjeta.
- Para Compras No Concretadas realizadas con su Tarjeta de Crédito y/o Débito en establecimientos ajenos a nuestra institución es indispensable la descripción del producto que intentó comprar.
- Para Compras anuladas, no concretadas y debitadas con otro medio de pago, montos de cargo alterados, realizados con su Tarjeta de Crédito y/o Débito en establecimientos ajenos a nuestra institución, es indispensable presentar la copia del voucher o e-mail de sustento con información del precio del producto, confirmación de anulación de la compra, sustento del pago con otro medio o cualquier otro documento que acredite la inconsistencia.

Para reclamos ingresados a través de Banca Telefónica el plazo máximo de entrega de la información señalada en el párrafo anterior es de 2 días útiles, contados a partir del ingreso del presente requerimiento y deberá ser enviado a controversias@scotiabank.com.pe

Para Productos No Reconocidos es indispensable entregar el "Formato para toma de firmas por transacciones, créditos, tarjetas no reconocidas o no recibidas" (S.1609/12.2016) con firmas originales en cualquiera de nuestras agencias en un plazo no mayor a 2 días útiles.

De ser necesario el Banco podrá ponerse en contacto con el cliente para recibir mayor información o documentación adicional.

Para consultar el estado del requerimiento EL CLIENTE puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 311 6000(Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.



Firma del Cliente



Nombre y Firma del receptor del
requerimiento