

Asunto: Soluciones al Cliente - Scotiabank Perú S.A.A. – Registro de Requerimiento N° SCI-R-2019009331**De:** Sistema de Gestión de Reclamos <Scotiabank.SAC@scotiabank.com.pe>**Fecha:** 29/01/2019 10:05 a.m.**Para:** <cesarq_98@hotmail.com>

Estimado Cliente:

Adjunto a la presente encontrará copia de la Hoja de Reclamación presentada, con la cual podrá realizar el seguimiento a su requerimiento en nuestras agencias a nivel nacional, o vía telefónica al 311 6000(Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.
Atentamente

Soluciones al Cliente - Scotiabank Perú S.A.A

PD: Este buzón es exclusivamente para el envío de hojas de reclamaciones. Las consultas enviadas no serán atendidas.

Aviso de Confidencialidad:

Este correo electrónico y/o el material adjunto es para uso exclusivo de la persona o entidad a la que expresamente se le ha enviado, y puede contener información confidencial o material privilegiado. Si usted no es el destinatario legítimo del mismo, por favor repórtelo inmediatamente al remitente del correo y bórralo. Cualquier revisión, retransmisión, difusión o cualquier otro uso de este correo, por personas o entidades distintas a las del destinatario legítimo, queda expresamente prohibido. Este correo electrónico no pretende ni debe ser considerado como constitutivo de ninguna relación legal, contractual o de otra índole similar, en consecuencia, no genera obligación alguna a cargo de su emisor o su representada. En tal sentido, nada de lo señalado en esta comunicación o en sus anexos podrá ser interpretado como una recomendación sobre los riesgos o ventajas económicas, legales, contables o tributarias, o sobre las consecuencias de realizar o no determinada transacción.

Notice of Confidentiality:

The information transmitted is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, re-transmission, dissemination or other use of, or taking of any action in reliance upon, this information by persons or entities other than the intended recipient is prohibited. If you received this in error, please contact the sender immediately by return electronic transmission and then immediately delete this transmission, including all attachments, without copying, distributing or disclosing same, therefore it does not generate any obligation by the issuer or his represented one. In that sense, nothing stated in this communication or its Annexes shall be construed as a recommendation on the risks or economic, legal, accounting or tributary advantages, or on the consequences of performing or not a particular transaction.

--- Req. N° SCI-R-2019009331.html

**Scotiabank Perú S.A.A.****R.U.C.: 20100043140****Fecha:** 29/01/2019**Hora:** 10:05 a.m.

NÂ° del requerimiento:	SCI-R-2019009331	Fecha de PresentaciÃ³n:	21/01/2019 11:59:17 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	NÂ° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Fiorella Alexandra Ocsas Tumay		
Agencia:	CONTACT CENTER		
	Sede Arenales		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150113		
Medio de RecepciÃ³n:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		

Tipo de Documento:	DNI	NÂ° Documento:	08238398
Cliente:	QUISPE RAMOS CESAR ENRIQUE		
Correo ElectrÃ³nico:	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:**

Tarjeta afiliada

N° Tarjeta de Crédito: **N° Tarjeta de Débito:**

Importe reclamado

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 desembolsó ese día, por tercera vez se comunica a banca telefónica y le indican que no había nada desembolsado cliente ya se encontraba bastante incomodo porque no había seriedad en lo acordado e incluso la señorita también me ofreció desembolsar 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 mantenga 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: Externo 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, se le informa 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 podrá 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 intent  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 atender in.

Firma del Cliente

Nombre y Firma del receptor del requerimiento

Adjuntos:

Req. N  SCI-R-2019009331.html

41.7 KB

De: Scotiabank.SAC@scotiabank.com.pe

Enviado: Lima, 18 de febrero del 2019 04:28:41

Para: QUISPE RAMOS CESAR ENRIQUE

Asunto: Soluciones al Cliente - Scotiabank Perú S.A.A. – Ampliación de Plazo del Requerimiento N° SCI-R-2019009331

Importancia: Alta



San Isidro, 18 de febrero del 2019

Req. SCI-R-2019009331

Estimado(a) Señor(a):

QUISPE RAMOS CESAR ENRIQUE

AV. DOMINGO ORUE EDIF E20 649

AV. DOMINGO ORUE EDIF E20 649

Surquillo-Lima-Lima

De nuestra consideración:

Nos dirigimos cordialmente a usted, para informarle que el día 21 de enero del 2019 hemos recibido el requerimiento de la referencia, el mismo que se encuentra en proceso de atención.

Sobre el particular y considerando la complejidad de su requerimiento, debemos señalar que está siendo revisado por la unidad especializada, por lo cual y en cumplimiento con la circular G184-2015-SBS, requerimos de un plazo de 30 días calendarios adicionales contados a partir del 20 de febrero del 2019 para alcanzarle el resultado de la evaluación efectuada, considerando como nueva fecha para brindar respuesta el día 22 de marzo del 2019.

Agradecemos su comprensión y hacemos propicia la ocasión para reiterarle nuestra especial consideración.

Cordialmente,

Soluciones al Cliente - Scotiabank Perú S.A.A.

Importante:

Este correo no admite respuesta por esta vía.

Si usted no está conforme con esta carta, usted no estuviere conforme con ella, podrá acudir a las oficinas del Indecopi pág
Superintendencia de Banca y Seguros pág. Web www.sbs.gob.pe



0A69 5735 19/02/2019 16:43:30
v1.0.01.300 7106****

CONS. MOVIM. DE AHORROS : 588-0177***
SALDO ACTUAL : S/ 14,999.25
SALDO DISPONIBLE : S/ 14,999.25

FECHA	REF.	IMPORTE
26/12/18	Desembolso campaña	15,000.00
26/12/18	IMPUESTO A LOS CRED	0.75-

Descarga o actualiza tu app
y hazlo todo a tu manera
con la misma seguridad de siempre.

SCOTIABANK PERU S.A.A.
063 AGENCIA LA MARINA 2

19/02/19
17:13:41

INDICADORES DE APLICACION DE PAGO XL

Nro. de Tarjeta : 5455-45**-*--3660
Nombre : QUISPE RAMOS, CESAR ENRIQUE

El cliente instruye a Scotiabank que el pago excedente a su pago mínimo realizado en la presente operación se aplique a sus cuotas futuras con reducción de valor cuota.

Firma : Nro. Documento :

050.054.0010

U21482.

19/02/19 RLTA02K



0A69 5810 19/02/2019 17:21:44
v1.0.01.300 7106****

CONS. MOVIM. DE AHORROS : 588-0177***
SALDO ACTUAL : S/ 0.05
SALDO DISPONIBLE : S/ 0.05

FECHA	REF.	IMPORTE
19/02/19	PAGO DE TARJETA DE	13,847.00-
19/02/19	IMPUESTO A LOS DEBI	0.65-
19/02/19	PAGO DE TARJETA DE	1,151.50-
19/02/19	IMPUESTO A LOS DEBI	0.05-
26/12/18	Desembolso campaña	15,000.00
26/12/18	IMPUESTO A LOS CRED	0.75-

Descarga o actualiza tu app
y hazlo todo a tu manera
con la misma seguridad de siempre.

SCOTIABANK PERU S.A.A.
063 AGENCIA LA MARINA 2

19/02/19
17:14:06

PAGO A CTA.MASTERCARD CLASICA

Nro. de Tarjeta : 5455459910013660
CESAR QUISPE RAMOS

Abono a Tarjeta : S/ 13847.00

Cargo Cta-Ah : 588-0177885

QUISPE R. CESAR

Importe : S/ 13847.00

050.054.0010 U21482 .U21482 19/02/19 RLTA12

