

MODELO DE CARTA RECLAMO

Lima,

Señores
CAJA METROPOLITANA
Presente.-

Ref.: _____

De mi(nuestra) consideración:

Me (nos) dirijo (dirigimos) a ustedes en relación al asunto de la referencia, con la finalidad de solicitarles tengan a bien dar solución al problema que detallo a continuación:

Para los efectos del caso, adjunto los siguientes documentos:

- a.
- b.
- c.

Agradeciéndoles anticipadamente su atención oportuna al reclamo presentado, me (nos) suscribo (suscribimos) de ustedes,

Atentamente,

.....
FIRMA

Nombre o Razón Social :
L.E., RUC :
Dirección :
Teléfono :

ANEXO N° 2

MODELO ATENCIÓN DE RECLAMO TARJETA DE DÉBITO

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Fecha: ____ / ____ / ____

Caso Nro.: _____

Para ser llenado por UNIBANCA

1. Registrar los siguientes datos:

Número de tarjeta: _____

Nombre del tarjetahabiente: _____

Teléfono:

Domicilio: _____ Trabajo: _____ Celular: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

*Si los consumos fueron realizados con un número de tarjeta **adicional**, este formulario deberá ser completado por el tarjetahabiente **adicional**, de lo contrario quedará **sin efecto**.*

2. Marcar el tipo de reclamo o solicitud correspondiente:

- | | |
|--|--|
| 2.1. <input type="checkbox"/> Solicitud de copia de voucher | 2.2. <input type="checkbox"/> Dinero no dispensado por el ATM |
| 2.3. <input type="checkbox"/> No participé en la transacción de D/E en ATM | 2.4. <input type="checkbox"/> Pago a cuenta fue mal procesado |
| 2.5. <input type="checkbox"/> Pago a cuenta no fue procesado | 2.6. <input type="checkbox"/> Consumo duplicado |
| 2.7. <input type="checkbox"/> Mercadería devuelta | 2.8. <input type="checkbox"/> Mercadería pagada por otros medios |
| 2.9. <input type="checkbox"/> Consumo no reconocido – Internet o Teléfono | 2.10. <input type="checkbox"/> Monto alterado |
| 2.11. <input type="checkbox"/> Otros: _____ | |

3. Indicar, los siguientes datos de las transacciones reclamadas

Fecha de transacción	Establecimiento/Banco (Según estado de cuenta)	Moneda	Monto
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			

Comentarios: _____

4. Marcar las opciones que completen al reclamo presentado:

- La tarjeta estaba en mi poder al momento que se realizaron las transacciones anteriormente detalladas.
 Mi tarjeta fue robada o perdida y me comuniqué con UNIBANCA para bloquearla antes de presentar el reclamo.
 No he autorizado el uso de mi tarjeta de crédito/débito para las transacciones anteriormente detalladas.
 Las transacciones fueron alertadas por el Banco y me avisaron que mi tarjeta sería bloqueada por seguridad

5. Documentos que se adjuntan:

- Plástico cortado Copia de estado(s) de cuenta Copia de DNI Copia de voucher
 Copia de pasaporte Otro: _____

- Si la tarjeta se encuentra bloqueada adjuntar el plástico cortado en dos partes y fotocopia del documento de identidad.
 - Si el reclamo es porque el dinero no fue dispensado por el cajero automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.
 - Si el reclamo es porque el monto de la transacción fue alterado adjuntar copia del voucher con el monto correcto

Me comprometo a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida por el Banco para el análisis e investigación del reclamo y/o suscribir las cartas que el Banco así me indique.

_____ Tarjetahabiente (Firma del titular o adicional que presenta el reclamo)	_____ Funcionario Autorizado del Banco Emisor (Firma y sello)
--	--