

EJEMPLO

CARTA RECLAMACIÓN PARA CARGOS NO RECONOCIDOS EN TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

1 Cuautitlán Izcalli Estado de México a 2 06 de 3 Abril del 4 2016
Ciudad y Estado día en curso mes en curso año en curso

- 1: Especificar la Ciudad y Estado en donde se está presentando la Aclaración.
- 2: Día en el que se Presenta la Aclaración en número.
- 3: Mes en el que se Presenta la Aclaración en letra.
- 4: Año en curso.

Atención Scotiabank Inverlat S.A

Por este medio solicito la bonificación de los cargos realizados en mí Tarjeta No. 557920907107XXXX (número de TDC/TD AFECTADA) y ligada a mi cuenta/Cuenta Única No. 1020489XXXX (solo para tarjeta de débito) que en el presente se describe por la siguiente razón:

- 5: Especificar el número de la tarjeta afectada a 16 dígitos.
- 6: Especifica el número de la cuenta Única 11 posiciones, solo si la tarjeta afectada es de débito.

- No reconozco 7
- Importe diferente 8
- Están duplicados 9
- Fueron rechazados en el comercio y fueron pagados con otra forma de pago 10
- Compra cancelada o devolución 11

**SELECCIONAR SOLO
1 OPCION**

- 7: Cliente no reconoce la transacción que aparece en su estado de cuenta.
- 8: Cliente reconoce la transacción, pero no por el importe que aparece en su estado de cuenta o ScotiaWeb.
- 9: Cliente reconoce solo una transacción.
- 10: Cliente intento pagar con una Tarjeta Scotiabank, sin embargo, el comercio la rechazó realizando el pago en efectivo o con otro medio, pero la transacción si se ve reflejada en el estado de cuenta de la tarjeta Scotiabank.
- 11: Cliente si realizo una transacción, sin embargo, la canceló (devolvió producto), generando una devolución que no se ve reflejada en su estado de cuenta.

De igual forma confirmo que la tarjeta en referencia:

- 12 Está en mi poder
- 13 Fue extraviada y reportada con el reporte número 3526216 con fecha 31 / Marzo / 2016
- 14 Fue robada y reportada con el reporte número 46274357 con fecha 31 / Marzo / 2016
- 15 Fue destruida
- 16 Nunca fue recibida o solicitada
- 17 Nunca fue solicitada
- 18 Cuento con tarjeta(s) adicionales con la siguiente numeración: 557920907107XXXX

- 12: Cliente confirma que la tarjeta se encuentra en su poder.
- 13: Marcar solo en caso de que la tarjeta afectada haya sido extraviada y especificar el número de reporte recibido en la llamada a nuestro centro de atención telefónica donde se reportó el extravío, así mismo anotar la fecha completa del día en que se reportó como extraviada.
- 14: Marcar solo en caso de que la tarjeta haya sido robada y especificar el número de reporte recibido en la llamada a nuestro centro de atención telefónica donde se reportó el robo, así mismo anotar la fecha completa del día en que se reportó como robada.
- 15: Marcar en caso de que la tarjeta haya sido destruida por el cliente.
- 16: Marcar en caso de que la tarjeta nunca haya llegado a las manos de nuestro cliente.
- 17: Marcar únicamente si el Cliente nunca solicito la Tarjeta.
- 18: Marcar únicamente si la transacción se realizó con una tarjeta adicional a la del titular y especificar el número de la misma a 16 dígitos.

Los cargos no reconocidos indicados en el estado de cuenta correspondiente son (listar uno por uno) (*):

Fecha de cargo	Comercio/Cajero Automático	Importe
DD/MM/AA	Nombre de comercio como aparece en estado de cuenta	\$ (monto de cargo no reconocido)
<u>03/03/16</u>	<u>Dulcería CINEMEX Patino</u>	<u>\$250.00</u>
<u>03/03/16</u>	<u>Dulcería CINEMEX Platino</u>	<u>\$150.00</u>
<u>04/03/16</u>	<u>Farmacia San Pablo</u>	<u>\$187.32</u>

19: Anotar en los recuadros tal cual los especifica el estado de cuenta, el comercio o Cajero Automático en el cual se generó la transacción, así mismo la fecha completa en formato (DD/MM/AA) y el importe correcto con el signo de Pesos.

Comentarios:

20 Solicito reembolso por cargo no reconocido, ya que el día 3 de Marzo compre en la dulcería de Cinemex , sin embargo me rechazaron mi tarjeta , pero al recibir el estado de cuenta aparecen las transacciones que no se efectuaron.

Solicito el reembolso por un importe diferente, ya que el día 4 de Marzo acudí a la Farmacia San Pablo y compre un medicamento que costaba \$56.00 peor al recibir mi estado de cuenta el importe es otro.

20: Relatar detalladamente el motivo de esta reclamación, indicando los acontecimientos que puedan ser de utilidad para llevar a cabo la investigación del caso (fechas, comercio o cajero automático involucrado, breve descripción de la compra no reconocida, de la devolución efectuada, etc.).

21

Atentamente

Nombre y firma del cliente Titular
Teléfono de contacto

22

Atentamente

Nombre y firma del cliente Adicional
Teléfono de contacto

21: Escribir el nombre completo y Firma tal cual se firmó en el plástico del Cliente Titular de la tarjeta.
22: Escribir el nombre completo y Firma tal cual se firmó en el plástico del Adicional.