

## Formulario de Requerimientos, Quejas y Reclamos



No. de Solicitud de Servicio: 24010300164

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.  
RUC: 20543166660  
Av. Benavides 1555 Piso 10, Miraflores, Lima – Perú.

### DATOS PERSONALES

DNI 70085642  
NOMBRE COMPLETO VILLEGAS HURTADO LOIDHY  
FRANKLIN  
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Callao Prov. Const. del Callao Callao  
CELULAR 928942171

### PRODUCTO

NÚMERO DE TARJETA		NÚMERO DE CUENTA	4890680016011805
TIPO DE SOLICITUD	Requerimiento	MOTIVO	Otras Constancias
PRODUCTO	Tarjeta de crédito	TIPOLOGIA	Constancias
ASESOR	Quispe Oscoco, Angelita (Externo:Atento)	AGENCIA	991 TLMK ATENTO

### ORIGEN DEL REGISTRO

FECHA DE REGISTRO	03/01/2024 10:09:01	FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA	24/01/2024 12:00:00
MONEDA		MONTO RECLAMADO	0
RESPUESTA SE RECIBIRÁ POR	Correo electrónico		

### DETALLE DE LA QUEJA, REQUERIMIENTO O RECLAMO

Cliente solicita una constancia de no adeudo. Se verifica que no cuenta con deuda pendiente con el banco ni seguros afiliados. "Acepta cargo de S/ 10 soles por emisión de constancia". enviar al correo: 091236villegas@gmail.com

[TerceraPersona] : [No]

### Pedido de Cliente

#### Información para el Cliente:

El CLIENTE declara tener pleno conocimiento de las siguientes condiciones establecidas para la atención de su requerimiento o reclamo y, brinda su conformidad a través de los mecanismos puestos a disposición en los canales de atención:

- De conformidad con la Circular SBS G1842015 y en cumplimiento del D.S 0062014 PCM, el presente documento es válido como Hojade Reclamación del Libro de Reclamaciones cuando la solicitud corresponda a reclamos o quejas. El plazo máximo de atención es de 15 días hábiles desde su presentación, dicho plazo podrá extenderse de acuerdo a la complejidad del reclamo o requerimiento, el cual será oportunamente informado. Para los casos por Transacciones no Reconocidas con tarjeta de crédito o débito, el plazo podría extenderse hasta 90 días.
- Con la firma del presente documento el usuario valida la información consignada y declara haber sido debidamente informado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta a su reclamo o requerimiento. Asimismo, si no estuviese conforme con la información del documento podrá solicitar el cambio a través de los canales de atención mencionados en las siguientes líneas.
- El cliente nos autoriza a proporcionar la información contenida a INDECOPI en caso sea requerida por este organismo.
- La formulación del presente reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias, ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.
- Sobre la habilitación y/o inhabilitación de Cargos Recurrentes: Es de conocimiento del Cliente que puede solicitarlas en el momento que desee. Cabe precisar que el comercio determina los reintentos de los cargos; por ende, el cobro de uno o más cargos acumulados. El monto del cargo recurrente es pactado entre el cliente y el comercio, siendo la Caja el medio de cobro.
- En el momento que el Cliente solicite la cancelación de la Tarjeta de Crédito Cencosud y/o Efectivo Cencosud; se procederá con el bloqueo del producto y solo se ejecutará la resolución contractual y/o cancelación definitiva del producto una vez que se valide que la cuenta no registre saldo deudor. Cabe precisar, que una vez que no se registre saldo deudor en las cuentas de los productos, Caja Cencosud tendrá 30 días calendario como máximo para proceder a la cancelación definitiva de la cuenta, siendo responsabilidad del Cliente confirmar la atención de su requerimiento a través de la Central

Telefónica o Red de Agencias.

7. En el supuesto que el cliente haya contratado a la Caja seguros opcionales con cargo a la cuenta de su Tarjeta Cencosud, estos se anularán en la fecha de solicitud de cancelación de Tarjeta de Crédito y por ende perderá la cobertura correspondiente. Asimismo, en el caso de tener cargos recurrentes como Spotify, Netflix, entre otros; el cliente deberá solicitar al comercio el traslado de este cargo a otro medio de pago; Tarjeta Cencosud actúa como intermediaria y no se hace responsable por la cancelación de servicios por falta de pago.

8. El Cliente tiene conocimiento que los Servicios Adicionales (disposición de efectivo, consumos por Internet, compras en el extranjero y/o sobregiro) para las Tarjetas de Crédito titulares y/o adicionales pueden ser habilitados/deshabilitados a solicitud en cualquier momento durante la relación contractual. En el caso de reimpresión o duplicado, El Cliente es responsable de actualizar el estado de los servicios adicionales, en caso no hacerlo, por medidas de seguridad serán puestos a disposición en estado deshabilitados.

9. Podrá verificar el estado de su requerimiento o reclamo llamando a nuestra Central Telefónica al 01 6107900 en Lima y al 080100420 en provincias o visitando nuestra Agencia Principal o Centros de Tarjeta ubicados en Wong y Metro.

10. Finalmente, es de conocimiento del Cliente que a través de la web de Mi Tarjeta en Línea, podrá realizar el pago de su Tarjeta de Crédito.

Cencosud con cualquier tarjeta de débito (sin costo adicional), así como también consultar sus saldos y movimientos, revisar su línea de disponible, ver su estado de cuenta, entre otras opciones y muchas cosas más. Ingrese a Mi Tarjeta en Línea a través de nuestra página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)

---

**Firma Cliente**

---

**Firma Asesor de Servicio**