

VUS177

300/1161/03

LIC. HÉCTOR ALVAREZ ANTÚNEZ

VS

BANCA SERFÍN, S. A. (SANTANDER SERFIN)

H. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

INSURGENTES SUR No. 762, COL. DEL VALLE,
DELEG. BENITO JUÁREZ, C. P. 03100.

* 19 MAR 2003 *

AT'N. LIC. MARIO LUNA ESTRADA

DIRECTOR DE CONCILIACIÓN DE BANCOS,
CASA DE BOLSA Y ORGANIZACIONES AUXILIARES
DE CRÉDITO.

DIRECCIÓN GENERAL DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

RECIBIDO

2003 MAR 19 PM 3:17

RECIBIDO
VENTANILLA UNICA

C. LIC. HÉCTOR ALVAREZ ANTÚNEZ, señalando domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en la calle de ARENAL No. 40, COL CHIMALISTAC, DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN, D. F., C. P. 01050 Y No. TELEFÓNICO: 56 62 81 99, EXT. 281.

Con fundamento en los Artículos 60, 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar formal reclamación en contra de **BANCA SERFÍN, S. A. (SANTANDER SERFÍN)**.

HECHOS Y MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN

El día 7 de Enero de 2003, al filo de las 21:13:35 Hrs., acudí al cajero automático Serfín FCJ2, PLAZA OBREGÓN, ubicado en la Sucursal 118, Plaza 090, Av. Insurgentes Sur, San Angel, Del. A. Obregón, D. F., para disponer efectivo en mi cuenta de nómina No. 56 510725162, de mi tarjeta No. 5579 0515 7583 8027. Realicé las acciones rutinarias de disposición de efectivo (en un cajero automático), le solicité la cantidad de \$ 1, 500.00 (Un mil quinientos pesos 00/100 M. N.) y en el momento de que se recibe el efectivo en el depósito del cajero, ubiqué mi mano para recibirlo y la ranura por donde expulsa los billetes no se abrió y sorprendido por la evidente NO ENTREGA del efectivo y marcas muy claras, incluso frescas (porque se me pegó un poco a mis dedos) de una "sustancia pegajosa", tanto en la ranura como en el depósito, volteé a la pantalla del cajero y decía: cantidad entregada \$ 1500.00, ¿ Desea hacer otra operación?, inmediatamente oprimí el botón de NO, entregándome mi tarjeta e imprimiendo y expulsando el recibo correspondiente (**ANEXO No. 1**), en donde ciertamente muestra que se realizó mi operación de manera "exitosa", pero jamás me entregó cantidad alguna. Me acompañaban los CC. José Rosas Landa Gutiérrez, quien también tenía la intención de disponer de efectivo, acción que obviamente ya no realizó, y el C. Armando Tamés Mejía, ambos compañeros de trabajo (Presidencia del CONACULTA). Estuvimos tratando de indagar qué había sucedido en la ranura de la entrega de efectivo, pensando que pudieron haberse atorado los billetes, sin embargo no hubo forma de, ni siquiera observar algún indicio de billetes atorados. Decidí de mi puño y letra, colocar, en donde se introduce la tarjeta, un letrero diciendo:

" El cajero no funciona, no entrega billetes" y lo pegué con un pedacito de diurex que tomé de un cartel pegado en el interior del cajero, con la intención de que no les ocurriera lo mismo a otras personas después de mí.

Acto seguido me regresé a mi oficina para reportar inmediatamente el incidente sucedido con mi tarjeta de nómina, llamando al teléfono 51694500, atención telefónica de Serfín. Me atiende la llamada el Sr. Felipe Contreras, diciéndome que no podía recibir ese tipo de reportes porque sólo los atienden en horario de 8 a 8 y dado que ya eran más de las 21:30 horas que hiciera mi reporte hasta el día de mañana, cuestión que me parece absurda si lo que deseaba era reportar una situación gravísima que estaba ocurriendo en uno de sus cajeros.

Al día siguiente, 8 de Enero de 2003, desde mi domicilio, en Metepec, Edo. de México, tuve que reportar los hechos y me recibió el reporte el Sr. César Romero asignándome el Folio No. 1304322, diciéndome que de 3 a 5 días me darían respuesta.

Ese mismo día antes de llegar a mi oficina decidí pasar a la Sucursal en donde ocurrieron los hechos, con la esperanza de que si encontraba a los del Servicio Panamericano, pudiera rescatar mi

dinero, dado que ya me había dicho el Sr. Romero que sólo este personal tiene acceso al cajero; encontrándome con la sorpresa que el cajero estaba FUERA DE SERVICIO, y obviamente el papel que yo había puesto como alarma en la ranura donde entran las tarjetas ya no estaba. Me presenté ante un ejecutivo de cuenta del interior de dicha Sucursal (118 de San Angel, Plaza 090), atendiéndome el Sr. Héctor Alan Miranda de la Rosa, quien es fiel testigo de que el cajero estaba fuera de servicio y que muestra rastros de pegamento en su depósito de entrega de efectivo, quien también me solicita que realice mi reporte por escrito (**ANEXO No. 2**), asignándome el No. de reporte 1304819 (**ANEXO No. 3**), en donde claramente tiene como fecha compromiso de respuesta el 20 de Enero de 2003, fecha que evidentemente no han cumplido.

Debo señalarle que el ejecutivo de cuenta me comenta que ya han ocurrido diferentes situaciones graves con este cajero que ya lo han reportado pero que sigue igual.

El 15 de Enero de 2003, al exponer esta situación al subdirector de Pagos del CONACULTA, para quien trabajo actualmente, me ofreció intervenir ante esta situación y me pidió realizar el reporte de los hechos, nuevamente, dirigiéndoselo a Banca Serfín con copia para él (**ANEXO No. 4**). Sin embargo no he obtenido respuesta positiva por ninguna vía.

Preciso comentarle que he tenido que hacer diferentes llamadas telefónicas con la intención de recibir una respuesta positiva por parte de funcionarios de Banca Serfín y no he recibido más que evasivas o comentarios negativos:

El 21 de Enero de 2003, me atendió la C. Karina Varela desde las 14:35 hasta las 15:15hrs., en donde me comenta que el No. de Reporte 1304322, el que hice originalmente por teléfono, tiene una respuesta negativa a mi petición y que dado que hay muestras documentales en el banco, de que mi operación fue "exitosa" no hay más asunto que tratar. Inmediatamente le expuse que también había hecho mi reporte por escrito ante un ejecutivo de cuenta de su banco, a lo que me dijo "ah perdón, si tiene hecho su reporte por escrito déme el número y le podemos dar seguimiento a su asunto". Deduje que si no hubiera hecho mi reporte por escrito ya nada podría hacer. Hecho por lo cual en fechas posteriores sólo he mencionado el No. de reporte que hice por escrito (anexo 2). Esta Srita. Varela me dio el nombre del Sr. José Almazán a quién localice telefónicamente en días posteriores declarándose incompetente para darme una respuesta y que mi asunto estaba turnado al Jurídico de Serfín.

El 31 de Enero de 2003, en la Sucursal multicitada (No. 118, San Angel) me atiende el Sr. Miguel Angel Hernández Soto recurriendo a su sistema y me comenta que mi asunto está sin respuesta y turnado al Jurídico del banco.

A mediados de Febrero de 2003, al insistirle al ejecutivo de cuenta multicitado (Héctor Alan Miranda de la Rosa), me proporciona el nombre del Sr. Luis Felipe Camacho de Serfín-Santander, Tel. 52 57 80 00, a fin de que pueda obtener una mejor respuesta ya que él no puede más que transmitirme lo que le muestra el sistema.

El 24 de Febrero de 2003 a las 17:40 hrs. Le llamé a este Sr. Luis Felipe Camacho y me contesta una grabadora, le dejo recado y mi teléfono. No me atiende.

El 25 de Febrero de 2003 a las 14:08 hrs. y a las 18:25 hrs. le vuelvo a llamar al Sr. Camacho, me contesta una grabadora y le vuelvo a dejar recado. No me atiende.

El 26 de Febrero de 2003 a las 13:38 hrs. le vuelvo a llamar al Sr. Camacho, nuevamente me contesta la grabadora y le insisto, ya molesto, que atienda mi llamada porque se trata de una situación delicada con uno de sus clientes, que es absurdo que trate de atender al público a través de una contestadora. Inmediatamente después se comunica conmigo, expresándome que tiene conocimiento que mi asunto está tipificado como "FRAUDE" y que se encuentra en el Departamento jurídico del banco, es decir no me resolvió nada. Asimismo me turna nuevamente con mi ejecutivo de cuenta porque él no atiende a personas físicas sino morales.

De tal forma que volví con mi ejecutivo de cuenta (Sr. Héctor Alan Miranda de la Rosa), quien hasta la fecha no me da informes nuevos mucho menos favorables.

Preciso comentarle que el día 6 de marzo de 2003, me llama a mi oficina la C. Carmen García de Santander Serfín para recibir mis comentarios en relación a los servicios que ofrecen en Banca Santander Serfín, a lo que le dije "calló como anillo al dedo", porque me ha ocurrido la siguiente situación y le expuse todos los hechos como los he descrito en el presente documento. Me ofreció disculpas y me prometió tratar mi asunto ante su instancia correspondiente. El 14 de Marzo de 2003, esta misma Srita. García me llama para ofrecerme disculpas nuevamente y para decirme que tiene conocimiento que mi asunto está finiquitado en su banco ya que para ellos mi operación fue

000002

"exitosa", más aún, que después de mí, hubo dos operaciones "exitosas", que es todo lo que tiene que decirme y nuevamente se disculpa conmigo a nombre del banco que representa.

000003

Es muy importante comentar que en una de las visitas que le hice al ejecutivo de cuenta de la Sucursal multicitada, pude percatarme de un caso similar al mío y para su conocimiento le señalo los datos:

Al Sr. Miguel Pérez Zuñiga, Cta. 56510734300 (Tel. 54 40 50 11), el 13 de Febrero de 2003, el cajero no le entregó la cantidad de \$ 1, 800.00. Estos datos los tomé del documento-reporte que el Sr. Pérez Zuñiga le dejó al mismo ejecutivo de cuenta que a mi me ha atendido.

También debo comentarle que el cajero en cuestión, aún muestra los rastros de pegamento, ya endurecido. Se trata de una "triste máquina" maltratada a la cual puede usted acceder sin problema alguno, es decir con tarjeta o sin tarjeta usted puede ingresar al cajero. La puerta de acceso no tiene seguridad que exija desplazar la banda magnética para su acceso.

POR LO ANTES EXPUESTO, SOLICITO A ESA H. COMISIÓN SE SIRVA: Solicitar al Banco involucrado en el caso que aquí se expone que presente TIRA AUDITORA, CORTE DE CAJERO, VIDEO CORRESPONDIENTE A LA FECHA Y HORA DE LOS HECHOS DE ORIGEN, **REEMBOLSO (ENTREGA) DE LA CANTIDAD DE \$ 1, 500.00 (UN MIL QUINIENTOS PESOS 0/100 M. N.), MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES,** Y TODOS LOS ELEMENTOS QUE JUZGUE NECESARIOS PARA ACLARAR LA SITUACIÓN EXPUESTA EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

PRIMERO: Tenerme por presentado en los términos del presente escrito, formal reclamación en contra de BANCA SERFÍN, S. A. Ó SANTANDER SERFÍN, por la prestación consistente en \$ 1, 500.00 (Un mil quinientos pesos 0/100 M. N.) más intereses correspondientes.

SEGUNDO: Tenerme señalado por domicilio: ARENAL No. 40, COL. CHIMALISTAC, DEL. ALVARO OBREGÓN, D. F., C. P. 01050, TEL. 56 62 81 99, EXT. 281.

TERCERO: Con las copias simples que exhibo, ordenar se corra traslado a la parte reclamando, para que manifieste lo que a su derecho convenga.

CUARTO: Señalar día y hora para que tenga verificativo la Audiencia de Conciliación correspondiente.

QUINTO: Por así convenir a mis intereses, solicito que mi procedimiento se lleve a cabo en Oficinas Centrales.

PROTESTO LO NECESARIO


LIC. HÉCTOR ALVAREZ ANTÚNEZ

MÉXICO, D. F., A 18 DE MARZO DE 2003.