

RV: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Miércoles 07-10-2020 18:21

Para: gerenciageneral@bci.cl <gerenciageneral@bci.cl>

CC: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>; carolina.cabello@bci.cl <carolina.cabello@bci.cl>

Buenas tardes, en vista de los múltiples cambios de fecha y de que yo tenga que asumir todas las consecuencias de esta cadena de errores, les adjunto correo con mi caso, pues da cuenta de la calidad de servicio que estoy recibiendo.

Y que ojalá se tomen medidas para que no se vuelva a repetir porque me está perjudicando bastante toda esta situación.

Les adjunto texto a publicar en página reclamos.cl

1.- El día **29 de septiembre** al entrar a pagar certificado de curso a www.coursera.org intento por 29 USD y aparece mensaje "banco rechaza transacción" hice varios intentos con mismo resultado y llamo a fono BCI 600 692 8000 donde indican que banco tiene bloqueadas varias páginas porque las consideran como fraude, me pidieron datos y me indicaron que en 2 horas podría hacer transacción.

2.- Intento nuevamente y sigue el mismo mensaje, al comunicarme al fono y al comunicarme con banco me indican que mi plástico está bloqueado por superar los intentos, me indican que se va generar un nuevo plástico a lo cual yo comento que estoy en zona de cuarentena y que no puedo ir a retirar, por lo cual ejecutiva me confirma que éste será enviado a mi domicilio con **fecha de llegada Viernes 02 de Octubre** / llamada realizada a las 19:35 hrs con duración de 26 minutos 14 segundos.

3.- El día viernes espero todo el día y llamo a banco a las 17:27 hrs (duración 12 minutos 33 segundos), ejecutiva que me atiende me indica que por la hora ya no se puede contactar con despacho y que el **día lunes me llegaría tarjeta**.

4.- El **05 de Octubre** llamé a fono y ejecutiva que me atiende me indica que en la llamada del día 29 nunca me generó plástico (estuve 26 minutos en línea y esta información es nueva para mí) que me tienen que hacer una nueva orden y que plástico recién me llegará el día miércoles 07. Me indica que yo debí llamar nuevamente al fono para pedir emisión de plástico / yo termino por cortar llamado de pura impotencia.

05 de Octubre

Envío correo a mi ejecutiva BCI a las 16:25 y con respuesta el 06 de Octubre a las 13:59 hrs

"Pamela

Me indicaron que la tarjeta ya está solicitada y demora **5 días hábiles** en llegar a tu domicilio registrado en el banco.

Cualquier duda me comentas"

5.- El **07 de Octubre**, recibo llamado a las 16:36 con una persona de parte de banco indicando que quiere coordinar la entrega de mi tarjeta a **contar del 16 de octubre**.

Nuevamente me contacto, esta vez, con llamada telefónica, con mi ejecutivo banco quien me indica que ellos al tener empresa externa sus fechas son "aproximadas".

Al final única solución es que me generen nuevamente plástico y yo me acerque presencial a sus oficinas en almendral. Teniendo que disponer de mi tiempo cuando el banco indica compromisos y no los cumple.

Atte.,



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

[www.kaufmann.cl]www.kaufmann.cl

De: Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Enviado: miércoles, 7 de octubre de 2020 16:40

Para: Francisca Olivares Sandoval <francisca.olivares@bci.cl>

Cc: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>

Asunto: RE: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

Buenas tardes Francisca, nuevamente tu ayuda pues me acaban de llamar y me indican que tarjeta está en proceso y recién pueden coordinar fecha al viernes 16 de octubre.

Favor urgente tus comentarios, pues es incumplimiento tras incumplimiento.

Llevo haciendo estad solicitud desde el 29 de septiembre.

Atte.,



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

[www.kaufmann.cl]www.kaufmann.cl

De: Francisca Olivares Sandoval <francisca.olivares@bci.cl>

Enviado: martes, 6 de octubre de 2020 14:28

Para: Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Cc: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>

Asunto: Re: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

por nada Pamela.

Saludos

El mar., 6 de oct. de 2020 a la(s) 14:19, Pamela Huerta (phuerta@kaufmann.cl) escribió:
Si, muchas gracias, así lo haré para la próxima.

Saludos



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

www.kaufmann.cl

De: Francisca Olivares Sandoval <francisca.olivares@bci.cl>

Enviado: martes, 6 de octubre de 2020 14:18

Para: Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Cc: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>

Asunto: Re: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

Para la próxima lo puedes ver directamente conmigo.

Saludos cordiales

El mar., 6 de oct. de 2020 a la(s) 14:17, Pamela Huerta (phuerta@kaufmann.cl) escribió:

Ok, gracias al final veo que la información que dan por línea telefonica no tiene nada que ver con la de correo.

Atte.,



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

www.kaufmann.cl

De: Francisca Olivares Sandoval <francisca.olivares@bci.cl>

Enviado: martes, 6 de octubre de 2020 13:59

Para: Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Cc: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>

Asunto: Re: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

Pamela

Me indicaron que la tarjeta ya está solicitada y demora 5 días hábiles en llegar a tu domicilio registrado en el banco.

Cualquier duda me comentas

Saludos cordiales

El mar., 6 de oct. de 2020 a la(s) 13:45, Pamela Huerta (phuerta@kaufmann.cl) escribió:
Buenas tardes Francisca, habrás tenido respuesta?

Atte.,



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

www.kaufmann.cl

De: Francisca Olivares Sandoval <francisca.olivares@bci.cl>

Enviado: lunes, 5 de octubre de 2020 16:25

Para: Pamela Huerta <phuerta@kaufmann.cl>

Cc: FOLIVAS@BCI.CL <FOLIVAS@bci.cl>

Asunto: Re: Bloqueo Tarjeta de Crédito por parte BCI

Pamela

Espero te encuentres muy bien, lamento lo sucedido, estoy solicitando que me confirmen la generación de la tarjeta de crédito.

Te comento apenas cuente con la respuesta.

Saludos cordiales

El lun., 5 de oct. de 2020 a la(s) 12:58, Pamela Huerta (phuerta@kaufmann.cl) escribió:
Buenas tardes Francisca, favor solicito urgente de tu ayuda con caso.

El día 29 de septiembre al entrar a comprar certificado a www.coursera.org intento pagar certificado de 29 USD y me arroja mensaje de que banco rechaza transacción hice varios intentos con mismo resultado y llamo a fono BCI donde indican que banco tiene bloqueadas varias páginas porque las consideran como fraude, me pidieron datos y me indicaron que en 2 horas podría hacer transacción.

Cuando intento nuevamente me aparece el mismo mensaje y al comunicarme con banco me indican que mi plastico está bloqueado por superar los intentos, me indican que se va generar un nuevo plástico a lo cual yo comento que estoy en zona de cuarentena y que no puedo ir a retirar, por lo cual ejecutiva me confirma que éste será enviado a mi domicilio.

El día viernes espero todo el día y llamo a banco a las 17:27 hrs, ejecutiva que me atiende me indica que por la hora ya no se puede contactar con despacho y que el día lunes me llegaría tarjeta.

El día de hoy llamo y ejecutiva que me atiende me indica que la llamada del día 29 nunca me generó plástico (estuve 27 minutos en línea y esta información es nueva para mí) que me tienen que hacer una nueva orden y que plástico recién me llegará el día miércoles. Me indica que yo debí llamar nuevamente al fono para pedir emisión de plástico.

Francisca, realmente no lo puedo creer, necesito comprar el certificado que acredita curso y solo he tenido trabas. Sabes la cantidad de problemas que esto me genera, porque en esos 27 minutos sino se generó la emisión del plástico porque me dicen que estará en mi domicilio el día viernes.

Créeme que ya estoy harta de hablar con ejecutivos que me indican más pasos a seguir, de que me sirven las disculpas.

Atte.,



Pamela Beatriz Huerta Díaz
Asistente Administración de Ventas

T: 322997511 Movil: 957187541

www.kaufmann.cl

--



FRANCISCA OLIVARES SANDOVAL

EJECUTIVO DE CUENTAS

CURAUMA

ruta 68 665, Piso 1, VALPARAISO

32 2329044 (anexo: 65644)

francisca.olivares@bci.cl



Ejecutivo Backup: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO

32 2329043 carolina.cabello@bci.cl

Jefe Directo: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO

32 2329043 carolina.cabello@bci.cl

Bci Directo: 600 692 8000

Conozca mejor la experiencia Bci, en [bci .cl](http://bci.cl)

Te invitamos a ingresar a nuestros **Canales Digitales, Bci.cl y App Bci**, en donde podrás realizar consultas y hacer tus operaciones bancarias las **24 horas del día**, todos los días del año.



Bci.cl, realiza todas tus operaciones bancarias y de inversión, en cualquier momento.



App Bci, descárgala desde App Store o Google Play y accede a tu información de manera rápida, fácil y segura.



Chat Digital, busca el ícono en tu sitio privado y contacta a un ejecutivo virtual que te ayudará en línea.



Clientes Empresas, ingresa a nuestra plataforma digital 360 | connect, en www.bci/empresas o con la Mesa de ayuda al 2 2692 8555.

- Nunca y bajo ninguna circunstancia, te solicitaremos de manera escrita o verbal, tus claves personales, tampoco en links enviados por sitios con apariencia legítima, vía SMS, correos electrónicos o emails..
- Protege y nunca compartas tus claves de acceso, BciPass, Multipass.
- Accede directo ingresando la dirección electrónica de Bci en la barra de tu navegador.
- No accedas a la página del banco a través de links entregados por buscadores (Google, otros) o a través de enlaces que aparezcan en otras web, porque pueden llevarte a sitios falsos y tener links maliciosos.
- Nunca bloquearemos tu cuenta como argumento para solicitar actualización de datos

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información contenida en este mensaje es confidencial y destinada al uso exclusivo del emisor y/o del destinatario. Cualquier tratamiento no autorizado de esta información podrá ser sancionado conforme a la Ley. Si recibió este mensaje por error, por favor infórmenos, borre el mensaje y sus archivos adjuntos



FRANCISCA OLIVARES SANDOVAL

EJECUTIVO DE CUENTAS

CURAUMA

ruta 68 665, Piso 1, VALPARAISO



32 2329044 (anexo: 65644)



francisca.olivares@bci.cl



Ejecutivo Backup: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

Jefe Directo: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

 **Bci Directo: 600 692 8000**

Conozca mejor la experiencia Bci, en [bci .cl](http://bci.cl)

Te invitamos a ingresar a nuestros **Canales Digitales, Bci.cl y App Bci**, en donde podrás realizar consultas y hacer tus operaciones bancarias las **24 horas del día**, todos los días del año.



Bci.cl, realiza todas tus operaciones bancarias y de inversión, en cualquier momento.



App Bci, descárgala desde App Store o Google Play y accede a tu información de manera rápida, fácil y segura.



Chat Digital, busca el ícono en tu sitio privado y contacta a un ejecutivo virtual que te ayudará en línea.



Clientes Empresas, ingresa a nuestra plataforma digital 360 | connect, en www.bci/empresas o con la Mesa de ayuda al 2 2692 8555.

- Nunca y bajo ninguna circunstancia, te solicitaremos de manera escrita o verbal, tus claves personales, tampoco en links enviados por sitios con apariencia legítima, vía SMS, correos electrónicos o emails..
- Protege y nunca compartas tus claves de acceso, BciPass, Multipass.
- Accede directo ingresando la dirección electrónica de Bci en la barra de tu navegador.
- No accedas a la página del banco a través de links entregados por buscadores (Google, otros) o a través de enlaces que aparezcan en otras web, porque pueden llevarte a sitios falsos y tener links maliciosos.
- Nunca bloquearemos tu cuenta como argumento para solicitar actualización de datos

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información contenida en este mensaje es confidencial y destinada al uso exclusivo del emisor y/o del destinatario. Cualquier tratamiento no autorizado de esta información podrá ser sancionado conforme a la Ley. Si recibió este mensaje por error, por favor infórmenos, borre el mensaje y sus archivos adjuntos

--



FRANCISCA OLIVARES SANDOVAL

EJECUTIVO DE CUENTAS

CURAUMA

ruta 68 665, Piso 1, VALPARAISO



32 2329044 (anexo: 65644)



francisca.olivares@bci.cl



Ejecutivo Backup: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

Jefe Directo: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

 **Bci Directo: 600 692 8000**

Conozca mejor la experiencia Bci, en [bci .cl](http://bci.cl)

Te invitamos a ingresar a nuestros **Canales Digitales, Bci.cl y App Bci**, en donde podrás realizar consultas y hacer tus operaciones bancarias las **24 horas del día**, todos los días del año.



Bci.cl, realiza todas tus operaciones bancarias y de inversión, en cualquier momento.



App Bci, descárgala desde App Store o Google Play y accede a tu información de manera rápida, fácil y segura.



Chat Digital, busca el ícono en tu sitio privado y contacta a un ejecutivo virtual que te ayudará en línea.



Clientes Empresas, ingresa a nuestra plataforma digital 360 | connect, en www.bci/empresas o con la Mesa de ayuda al 2 2692 8555.

- Nunca y bajo ninguna circunstancia, te solicitaremos de manera escrita o verbal, tus claves personales, tampoco en links enviados por sitios con apariencia legítima, vía SMS, correos electrónicos o emails..
- Protege y nunca compartas tus claves de acceso, BciPass, Multipass.
- Accede directo ingresando la dirección electrónica de Bci en la barra de tu navegador.
- No accedas a la página del banco a través de links entregados por buscadores (Google, otros) o a través de enlaces que aparezcan en otras web, porque pueden llevarte a sitios falsos y tener links maliciosos.
- Nunca bloquearemos tu cuenta como argumento para solicitar actualización de datos

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información contenida en este mensaje es confidencial y destinada al uso exclusivo del emisor y/o del destinatario. Cualquier tratamiento no autorizado de esta información podrá ser sancionado conforme a la Ley. Si recibió este mensaje por error, por favor infórmenos, borre el mensaje y sus archivos adjuntos



FRANCISCA OLIVARES SANDOVAL

EJECUTIVO DE CUENTAS

CURAUMA

ruta 68 665, Piso 1, VALPARAISO



32 2329044 (anexo: 65644)



francisca.olivares@bci.cl



Ejecutivo Backup: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

Jefe Directo: CAROLINA ODETTE CABELLO RISCO



32 2329043



carolina.cabello@bci.cl

 **Bci Directo: 600 692 8000**

Conozca mejor la experiencia Bci, en [bci .cl](http://bci.cl)

Te invitamos a ingresar a nuestros **Canales Digitales, Bci.cl y App Bci**, en donde podrás realizar consultas y hacer tus operaciones bancarias las **24 horas del día**, todos los días del año.



Bci.cl, realiza todas tus operaciones bancarias y de inversión, en cualquier momento.



App Bci, descárgala desde App Store o Google Play y accede a tu información de manera rápida, fácil y segura.



Chat Digital, busca el ícono en tu sitio privado y contacta a un ejecutivo virtual que te ayudará en línea.



Clientes Empresas, ingresa a nuestra plataforma digital 360 | connect, en www.bci/empresas o con la Mesa de ayuda al 2 2692 8555.

- Nunca y bajo ninguna circunstancia, te solicitaremos de manera escrita o verbal, tus claves personales, tampoco en links enviados por sitios con apariencia legítima, vía SMS, correos electrónicos o emails..
- Protege y nunca compartas tus claves de acceso, BciPass, Multipass.
- Accede directo ingresando la dirección electrónica de Bci en la barra de tu navegador.
- No accedas a la página del banco a través de links entregados por buscadores (Google, otros) o a través de enlaces que aparezcan en otras web, porque pueden llevarte a sitios falsos y tener links maliciosos.
- Nunca bloquearemos tu cuenta como argumento para solicitar actualización de datos

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información contenida en este mensaje es confidencial y destinada al uso exclusivo del emisor y/o del destinatario. Cualquier tratamiento no autorizado de esta información podrá ser sancionado conforme a la Ley. Si recibió este mensaje por error, por favor infórmenos, borre el mensaje y sus archivos adjuntos