

1.- RECLAMOS Y SOLICITUDES A SCOTIABANK CONCEPCIÓN

Histórico de solicitudes				
FECHA DE INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	Nº SOLICITUD	SOLICITUD	ESTADO
10/03/2020	SOLICITUD	1848250	HIPOTECARIO ELIMINAR PAC(solo	Gestionado
30/01/2020	RECLAMO	1748712	DESCONOCES TRANSACCION CON SEGU	Gestionado
15/01/2020	RECLAMO	1706243	DESCONOCES TRANSACCION SIN SEGU	Gestionado
02/12/2019	RECLAMO	1583056	DESCONOCES TRANSACCION SIN SEGU	Gestionado
13/09/2019	RECLAMO	875700	SUC- DESCONOCES TRANSFERENCIA C	Gestionado
02/07/2019	RECLAMO	773882	SUC- NO ACEPTA PUBLICIDAD/OFER	Gestionado
27/06/2019	SOLICITUD	768112	CCE- DEJAR DE RECIBIR PROMOCIO	Gestionado
13/06/2019	SOLICITUD	751854	CCE- EMISION POLIZA/ANEXOS	Gestionado
13/06/2019	SOLICITUD	751839	CCE- TRANSFERENCIA A EJECUTIVO	Gestionado
13/06/2019	SOLICITUD	750930	CCE- CTA CORRIENTE: DESCONOCES	Gestionado

Estado de solicitud

Fecha de ingreso 30/01/2020
Nº solicitud 1748712
SOLICITUD RECLAMO
Estado Gestionado

Detalle

12000524 transacciones no autorizadas en su tc Por peso no se adjunta documento el tamaño máximo de archivo es de 3Mb.

Entendido

Estado de solicitud

Fecha de ingreso	15/01/2020
Nº solicitud	1706243
SOLICITUD	RECLAMO
Estado	Gestionado

Detalle

DEFENSORIA A62405 // En Junio de 2019 fui victima de un fraude. Delincuentes tomaron mi cuenta corriente, luego solicitaron un avance en línea de \$15.020.000 y utilizaron el dinero más el saldo en mi cuenta \$ 892.931 y realizaron varias transacciones no reconocidas por mi por un total de \$15.826.900.- Hice lo que el banco me solicito, denuncia policial, en fiscaliza y notificación a la cia. de seguros. Mi ejecutiva dijo que estuviera tranquilo que el banco me respondería favorablemente. Luego

Estado de solicitud

Fecha de ingreso	02/12/2019
Nº solicitud	1583056
SOLICITUD	RECLAMO
Estado	Gestionado

Detalle

R2019M3374130 desconoce transacciones en su cuenta

Entendido

Estado de solicitud

Fecha de ingreso	13/09/2019
Nº solicitud	875700
SOLICITUD	RECLAMO
Estado	Gestionado

Detalle

EN RELACION A SOLICITUD ANTERIOR 750930, CLIENTE SOLICITA A SU EJECUTIVA SE REINGRESE RECLAMO POR DESCONOCIMIENTO DE TRANSACCIONES REALIZADAS DESDE CTA CTE:
05040050000100435619 MOVIMIENTOS DESDE EL 1223 AL 1236

Entendido

Estado de solicitud

Fecha de ingreso	13/06/2019
Nº solicitud	750930
SOLICITUD	RECLAMO
Estado	Gestionado

Detalle

Validado con preguntas MARDONES URRÁ ALVARO RODRIGO Documento: 10013911-1 PU: 01230821
Fono: C0994411494 E-mail: ALVARO.MARDONES@GMAIL.COM Cliente desconoce transacciones realizadas desde cta cte: 05040050000100435619 // Movimientos desde el 1223 al 1236.

Entendido

Estado de solicitud

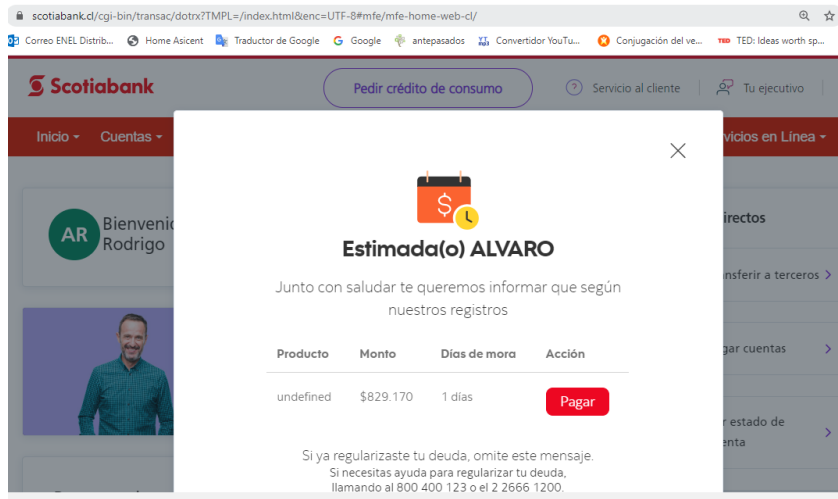
Fecha de ingreso	13/06/2019
Nº solicitud	751839
SOLICITUD	SOLICITUD
Estado	Gestionado

Detalle

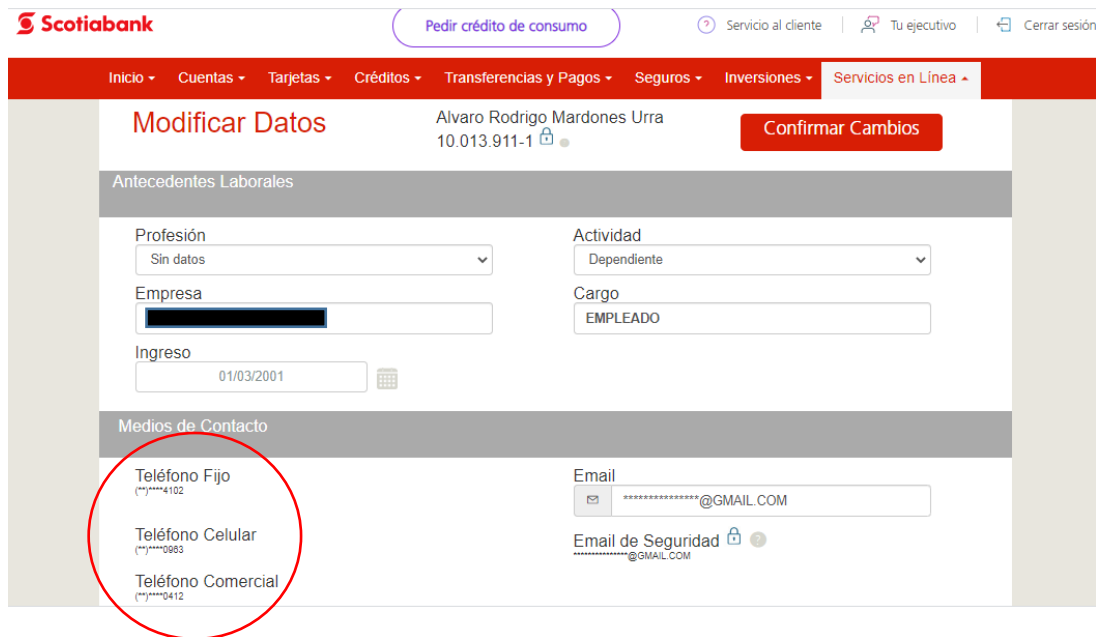
ID preguntas MARDONES URRÁ ALVARO RODRIGO Documento: 10013911-1 PU: 01230821
Fono: 9932558834 E-mail: ALVARO.MARDONES@GMAIL.COM//tt solicita contacto a la brevedad ya que solicita la póliza de su seguro de fraude a la brevedad

Entendido

2.- COBRANZA DEL FRAUDE: ME LLAMAN POR TELÉFONO PARA INFORMAR QUE SI NO PAGO ANTES DEL 20 DE JUNIO DE 2020, EL BANCO DARA DE BAJA LA VISA COBRANDOME EL SALDO EN UNA SOLA CUOTA DE \$13.800.000



3.- MODIFICACIÓN DE NUEMERO TELEFONICOS FIJOS Y CELULAR DONDE LLEGA 3as CLAVES SIN MI CONSENTIMIENTO, NI MI PRESENCIA FISICA EN ATENCION AL CLIENTE, SIN ACREDITAR LA TITULARIDAD DE LA CUENTA CON CÉDULA DE IDENTIDAD. LOS NUMERO FIJOS SON DE LA REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO. YO VIVO Y SOY CLIENTE DE CONCEPCIÓN.



4.- RESPUESTA DE SCOTIABANK DEL 26-11-2019

Centro Atención de Clientes - Solicitud N°875700

Recibidos x



➔ **Carvajal Vielma, Carlos** <carlos.carvajal@scotiabank.cl>
para ALVARO.MARDONES@GMAIL.COM, GESTION ▾

26 nov. 2019 16:16



Estimado Álvaro,

Junto con saludar, y de acuerdo a reclamo por desconocimiento de transacciones realizadas en su Cuenta terminada en los dígitos 5619, por un monto total de **\$15.826.900.-**, informo lo siguiente:

Los documentos proporcionados se fueron evaluados por parte de la Compañía de Seguros Cardif, respecto de si cumple requisitos para indemnización según cobertura, tope por evento, exclusiones, entre otros contemplados en la póliza suscrita por usted, donde nos informan que fue liquidado el siniestro por la suma de **\$8.361.000.-**

Puede realizar la impugnación de la liquidación de siniestro, informando cuales son las razones por que debería liquidar el siniestro completo de acuerdo a su póliza.

Referente a su nueva solicitud de revisión por parte del Banco, se detecta que las transacciones se encuentran realizadas a través del sitio privado, el cual requiere validación mediante claves de seguridad, cuya custodia y uso es de responsabilidad del cliente.

Adicionalmente, se presume la existencia de un Malware (virus) en su computador que permite que en cada ingreso a las páginas de un Banco, el virus lo detecte, obteniendo datos de sus productos, y/o permitiendo efectuar algunas operaciones, por lo cual, recomendamos formatear su equipo y actualizar de forma periódica el antivirus de su computador, con el fin de evitar este tipo de situaciones.

Informamos además, que Banco Scotiabank no solicita por medios de comunicación (link, SMS o teléfono) sus claves de coordenadas y/o tercera clave de seguridad, ya que estas son privadas.

Sugerimos además, verificar los datos registrados en el sitio web de sus destinatarios inscritos, ante la posibilidad de que hayan sido adulterados, es importante que usted los actualice.

Detallo a continuación los datos de la transacción reclamada:

Transferencias de Fondos

Fecha	Hora	Banco Destino	Rut Destino	Cuenta Destino	Monto	Nombre Destino
12-06-2019	23:42	Santander	19.225.324-1	73362750	\$5.000.000	SBVP
13-06-2019	00:05	Estado	17.660.944-3	176609443	\$500.000	OMCA
13-06-2019	00:06	Estado	17.660.944-3	176609443	\$500.000	OMCA

13-06-2019	00:08	Estado	15.462.713-8	154627138	\$500.000	STGP
13-06-2019	00:09	Estado	15.462.713-8	154627138	\$500.000	STGP
13-06-2019	00:09	Estado	18.054.513-1	180545131	\$500.000	JMAC
13-06-2019	00:10	Estado	18.054.513-1	180545131	\$500.000	JMAC
13-06-2019	00:12	Estado	12.900.969-1	129009691	\$500.000	BFGP
13-06-2019	00:12	Estado	12.900.969-1	129009691	\$500.000	BFGP
13-06-2019	00:15	Estado	17.660.944-3	176609443	\$300.000	OMCA
13-06-2019	00:16	Santander	19.225.324-1	73362750	\$600.000	SBVP

Pago de Servicios:

Fecha	Hora	Descripción	Monto
12-06-2019	23:46	Pago de Servicio Online	\$2.990.400
13-06-2019	00:06	Pago de Servicio Online	\$2.936.500

Finalmente, de acuerdo a lo señalado, damos por atendido su requerimiento, y quedamos a su disposición en caso de consultas al respecto.

Carlos Carvajal V. | Analista.

Scotiabank | Centro Atención de Clientes – División Retail Banking

Agustinas 1235, piso 10, Santiago, Chile

carlos.carvajal@scotiabank.cl

scotiabank.cl

Mi Supervisor Directo es Paula Canessa: paula.canessa@scotiabank.cl

De: Carrasco Aguayo, Cristian <cristian.carrasco@scotiabank.cl>

Enviado: lunes, 4 de noviembre de 2019 11:24

Para: Carvajal Vielma, Carlos <carlos.carvajal@scotiabank.cl>; Canessa Rossi, Paula <paula.canessa@scotiabank.cl>

Cc: Arancibia Torres, Patricia <p.arancibia@scotiabank.cl>

Asunto: Centro Atención de Clientes - Solicitud N°875700. Alvaro Mardones Urra, rut 10.013.911-1

Buenos Días:

Agradeceré su ayuda

Cliente en REf se acercó hablar conmigo , dado que no se le ha respondido su requerimiento (Solicitud N°875700) .- Fraude por \$15.020.000 (avance de TC) y saldo en cuenta corriente de \$892.931.-. Total \$15.912.931.-

Me indica que la CIA de seguros respondió a su fraude, le reembolsaron \$8.361.000, monto que cliente deposito en su cuenta corriente.-

Además indica que Bco Estado retuvo \$3.000.000 que aún no se resuelve.-

Cliente solicita la devolución de estos \$3.000.000 y la diferencia para cubrir todo el avance y el saldo retirado de cuenta corriente, para pagar este avance.-

Favor su comentario, para informar al cliente

Atte

Cristian Carrasco Aguayo. | Gerente Sucursal

Scotiabank | Oficina Concepcion Ohiggins
Ohiggins 396, Chile

T: +56 9 51976437, anexo 823520
cristian.carrasco@scotiabank.cl

Mi Supervisor Directo es Cristian Saavedra Gerente Regional Maule Concepcion
T: 989024971; cristian.saavedra@scotiabank.cl

De: Alvaro Mardones [mailto:alvaro.mardones@gmail.com]

Enviado el: lunes, 04 de noviembre de 2019 11:11

Para: Carrasco Aguayo, Cristian <cristian.carrasco@scotiabank.cl>

Asunto: Fwd: Centro Atención de Clientes - Solicitud N°875700

Estimado Cristian

Aca copio a usted, comunicaciones con el banco

Atte

Alvaro Mardones

963710808

----- Forwarded message -----

De: **Alvaro Mardones** <alvaro.mardones@gmail.com>

Date: vie., 27 de sept. de 2019 10:47

Subject: Fwd: Centro Atención de Clientes - Solicitud N°875700

To: Arancibia Torres, Patricia <p.arancibia@scotiabank.cl>

Estimada Patricia

Esta solicitud está pendiente desde el 13 de junio de 2019

Favor podrías preguntar cual es el estatus

Gracias
Saludos Cordiales
atte
Alvaro Mardones Urrea
Movil: +56 9 6371 0808
Concepción-Chile

----- Forwarded message -----

De: **Alvaro Mardones** <alvaro.mardones@gmail.com>

Date: lun., 16 sept. 2019 a las 19:52

Subject: Re: Centro Atención de Clientes - Solicitud N°875700

To: Carvajal Vielma, Carlos <carlos.carvajal@scotiabank.cl>

Cc: GESTION CLIENTES <gestion.clientes.cc@scotiabank.cl>, Arancibia Torres, Patricia
<p.arancibia@scotiaba

...