

Estimada Yuraisy,  
En vista de no tener respuesta de su parte he ingresado un reclamo al Sernac.  
Procederé con más acciones en caso de no proveer de la información solcitiada y  
devolver el dinero a la brevedad. Ya contraté un seguro con otra empresa.  
Saludos cordiales  
José

En viernes, 29 de mayo de 2020 16:20:55 GMT+12, XXXXXXXX escribió:

Gracias Yuraisy.  
Espero noticias pronto. Saludos cordiales.

En viernes, 29 de mayo de 2020 10:36:54 GMT+12, Yuraisy Nataly Care Venegas  
<externo.yuraisy.care@bciseguros.com> escribió:

Buenas tardes estimado Sr. Jose

Junto con saludar le comento que solicite la información a Tesoreria, de lo cual me indico la persona encargada que no esta autorizada para enviarle estado de cuenta bancario de la compañía. Por lo que escalamos su caso y aun espero respuestas... adjunto le dejo los correos de las personas encargadas de verificar su transferencia.

Saludos cordiales

---

**De:** XXXXXXXX

---

**Enviado el:** jueves, 28 de mayo de 2020 17:07

---

**Para:** Yuraisy Nataly Care Venegas <externo.yuraisy.care@bciseguros.com>

---

**CC:** pagos@bciseguros.cl; Bci Seguros <comunicados@bciseguros.cl>; Bci Seguros - Contactenos 2.0  
<atencionweb@bciseguros.cl>; Bci Seguros <seguros@bciseguros.cl>; BCI SEGUROS S.A.  
<estadodecuenta@bciseguros.cl>; Sebastián Eduardo Bustamante Castro  
<sebastian.bustamante@bciseguros.com>; Roxana Nicole Sanchez Urbina

---

<roxana.sanchez@bciseguros.com>

---

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdH.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisy,

Aun no recibo respuesta sobre si tengo o no seguro para mi casa y sobre la información que necesito para saber que pasó con el dinero que les transferí.

Voy a esperar una semana mas. De lo contrario tomare acciones en contra de la empresa.

Saludos cordiales

Jose

En lunes, 18 de mayo de 2020 12:41:44 GMT+12, XXXXXXXX escribió:

Estimada Yuraisy,

Ha tenido alguna novedad sobre el correo que les envíe el 7 de Mayo?

Saludos

----- Mensaje reenviado -----

**De:** XXXXXXXX

**Para:** Pagos BCI <[pagos@bciseguros.com](mailto:pagos@bciseguros.com)>

**Enviado:** jueves, 7 de mayo de 2020 9:13:26 GMT+12

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdH.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisy,

Gracias por su respuesta y seguimiento. Aun hay dos cosas que no logro me respondan:

1) Por favor enviar estado de cuenta de **todo el mes de Enero**. Eso lo solicitan para ver si el error lo cometieron por parte de Worldremit y reembolsarme o volver a realizar el pago, aunque ellos afirman que la transaccion fue realizada. Ellos necesitan que aparezca el nombre del banco, la sucursal, el numero de cuenta 10534989 y el codigo del banco 561056. Si han estado mirando solo 1 dia, es posible que haya una confusion con las fechas debido a la diferencia horaria y el desfase del pago, por eso ellos piden todo el mes.

For now, please provide a bank statement, that will be your definitive proof that no funds were deposited for the amount of CLP 187223.00 to your recipient's bank account.

Make sure it shows the recipient's name and bank details as shown here: Bank Name BANCO CRÉDITO INVERSIONES Branch Name Account Number 10534989 Bank Code 561056

Include the whole month of January please.

2) Todo este tiempo en el que se me ha avisado de este problema he estado asegurado?

Le envio el estado de cuenta donde yo transferi el dinero a world remit. El comprobante de transferencia ya se los envie per les envio ademas lo que indica el sistema en linea de Worldremit que yo puedo ver.

Saludos cordiales

En jueves, 7 de mayo de 2020 08:47:28 GMT+12, Pagos BCI <[pagos@bciseguros.com](mailto:pagos@bciseguros.com)> escribió:

Buenas tardes estimado Sr. Jose

Junto con saludar y en respuesta a su correo recibido el 29-04-2020 le informamos que hemos escalado su caso con contabilidad y tesorería sin tener respuesta satisfactoria; según información que nos da el Banco BCI la transferencia no ha ingresado ni en cuentas en moneda nacional , ni en moneda extranjera. Entonces en ese caso vamos a requerir que nos envíe estado de cuenta donde aparezca rebajado el monto transferido y en la fecha que indica el soporte (14-01-2020); esto con la finalidad de apelar al banco.

**Se despide atentamente**

**Yuraisy Care**

**Depto. Serv. De Cobranza y Medios de pagos**

**Bci Seguros**

---

**De:** XXXXXXXXXXXX

---

**Enviado el:** miércoles, 29 de abril de 2020 22:06

---

**Para:** Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)>; Pagos BCI <[pagos@bciseguros.com](mailto:pagos@bciseguros.com)>

---

**CC:** Roxana Nicole Sanchez Urbina <[roxana.sanchez@bciseguros.com](mailto:roxana.sanchez@bciseguros.com)>; Sebastián Eduardo Bustamante Castro <[sebastian.bustamante@bciseguros.com](mailto:sebastian.bustamante@bciseguros.com)>

---

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdhd.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisi,

Este adjunto ya lo recibí.

Worldremit solicita lo siguiente:

For now, please provide a bank statement, that will be your definitive proof that no funds were deposited for the amount of CLP 187223.00 to your recipient's bank account.

Make sure it shows the recipient's name and bank details as shown here: Bank Name BANCO CRÉDITO INVERSIONES Branch Name Account Number 10534989 Bank Code 561056

Include the whole month of January please.

También indicaron que la transferencia se realizó desde el Banco Santander tal como se indica en el comprobante de transferencia en el correo que ya les reenvíe en su momento:

Lo que ustedes me envían en el adjunto es un listado de las transacciones internacionales. Sin embargo, ustedes debieron recibir el monto en pesos desde el Banco Santander. Como le explique en correo anterior deben chequear los pagos en moneda nacional. Si aun así no encuentran la transferencia por favor enviar el estado de cuenta original del banco con todas las transacciones del mes de enero, eso es lo que están solicitando.

Saludos cordiales

En jueves, 30 de abril de 2020 12:38:01 GMT+12, Pagos BCI <[pagos@bciseguros.com](mailto:pagos@bciseguros.com)> escribió:

Estimado

Junto con saludarlo, adjunto envío informe emitido por el Banco Bci.

Monto no ha sido recaudado por la Compañía.

Saludos

---

**De:** XXXXXXXXX

---

**Enviado el:** jueves, 23 de abril de 2020 19:03

---

**Para:** Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)>

---

**CC:** Roxana Nicole Sanchez Urbina <[roxana.sanchez@bciseguros.com](mailto:roxana.sanchez@bciseguros.com)>; Sebastián Eduardo Bustamante Castro <[sebastian.bustamante@bciseguros.com](mailto:sebastian.bustamante@bciseguros.com)>; Bci Seguros

---

<[comunicados@bciseguros.cl](mailto:comunicados@bciseguros.cl)>; Bci Seguros - Contactenos 2.0 <[atencionweb@bciseguros.cl](mailto:atencionweb@bciseguros.cl)>;  
<[pagos@bciseguros.cl](mailto:pagos@bciseguros.cl)>; Bci Seguros <[seguros@bciseguros.cl](mailto:seguros@bciseguros.cl)>

---

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdH.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisy.

Me envío un resumen de pagos desde el extranjero. Sin embargo, el sistema que utilice les transfirió desde una cuenta nacional de Chile a uds.

Pueden por favor enviar el listado nacional y revisar internamente si eso les resuelve el problema?

Consulta. Mientras se resuelve esto desde Febrero, quiero saber si he tenido y estoy teniendo cobertura si hubiese pasado o llegase a pasar un incidente?

Saludos

Jose

En viernes, 24 de abril de 2020 10:37:39 GMT+12, Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)> escribió:



Buenas tardes estimado Sr. Jose

Junto con saludar adjunto respuesta de nuestro departamento de COMEX; favor remítale correo a su banco

**Se despide atentamente**

**Yuraisy Care**

**Depto. Serv. De Cobranza y Medios de pagos**

**Bci Seguros**

---

**De:** XXXXXXXXXX

---

**Enviado el:** jueves, 23 de abril de 2020 18:00

---

**Para:** Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)>

---

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdH.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisy,

Buenos días. Alguna noticia sobre esto?

Saludos

Jose

En jueves, 9 de abril de 2020 00:41:03 GMT+12, Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)> escribió:

Buen día estimado Sr. Jose

Junto con saludar le informo que los antecedentes fueron entregados a el departamento contabilidad; ellos están realizando las gestiones, pero aún no tengo respuestas. En cuanto tenga respuesta le aviso.

**Se despide atentamente**

**Yuraisy Care**

**Depto. Serv. De Cobranza y Medios de pagos**

**Bci Seguros**

**De:** XXXXXXXX

**Enviado el:** miércoles, 8 de abril de 2020 4:55

**Para:** Yuraisy Nataly Care Venegas <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)>

**Asunto:** Re: Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdH.\_5003Z13J4yi:ref ]

Estimada Yuraisy. No he recibido respuesta sobre los detalles que solicitaban pero le acabo de reenviar un comprobante de transferencia que me enviaron. Quedo atento a su respuesta.

Saludos cordiales

Sent from Yahoo Mail on Android

On Fri, Apr 3, 2020 at 7:01 PM, XXXXXXXX wrote:

Estimada Yuraisy,

Puede por favor entregar los detalles que solicitan? Si se pueden corroborar directamente con ellos seria ideal.

Saludos

Jose

----- Mensaje reenviado -----

**De:** Customer Service <[customerservice@worldremit.com](mailto:customerservice@worldremit.com)>

**Para:** XXXXXXXXXX

**CC:** [roxana.sanchez@bciseguros.com](mailto:roxana.sanchez@bciseguros.com) <[roxana.sanchez@bciseguros.com](mailto:roxana.sanchez@bciseguros.com)>;  
[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com) <[externo.yuraisy.care@bciseguros.com](mailto:externo.yuraisy.care@bciseguros.com)>;  
[sebastian.bustamante@bciseguros.com](mailto:sebastian.bustamante@bciseguros.com) <[sebastian.bustamante@bciseguros.com](mailto:sebastian.bustamante@bciseguros.com)>;  
[atencionweb@bciseguros.cl](mailto:atencionweb@bciseguros.cl) <[atencionweb@bciseguros.cl](mailto:atencionweb@bciseguros.cl)>; [pagos@bciseguros.cl](mailto:pagos@bciseguros.cl)  
<[pagos@bciseguros.cl](mailto:pagos@bciseguros.cl)>; [comunicados@bciseguros.cl](mailto:comunicados@bciseguros.cl) <[comunicados@bciseguros.cl](mailto:comunicados@bciseguros.cl)>

**Enviado:** viernes, 3 de abril de 2020 18:05:59 GMT+13

**Asunto:** Su número de caso 10532776 [ ref:\_00Dj01rzdhdh\_5003Z13J4yi:ref ]

Síguenos

Su número de caso  
10532776

**Su número de caso: 10532776**

|

=====

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

=====

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

=====

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna

responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

=====

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

=====

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

Estimada

Favor su ayuda con información sobre este caso ya que es un pago que viene desde nueva Zelanda, pero el hizo el pago en pesos chilenos

Y desde el banco me explicaron que se hace una conversión por lo cual debería estar el dinero en la cuenta dólar, pero yo aun no lo tengo abonado... el cliente ya confirmo con su banco el cargo del monto.

Envío toda la información

Saludos

**Camila Riquelme**

Cajera

Casa matriz

( Directo: (51) 247-9312

\* [camila.riquelme@bciseguros.com](mailto:camila.riquelme@bciseguros.com)

, huérfanos 1189, santiago

Web: [www.bciseguros.cl](http://www.bciseguros.cl)

*Antes de imprimir este correo asegurese de que sea 100% necesario.  
Tenga conciencia con el medio ambiente y el cuidado de los recursos.*

Estimada Camila, Buenos Días

Respecto al seguimiento que realice en las áreas de operaciones Comex OP Recibidas, y Canje, en ambas unidades no ingreso la remesa en moneda extranjera NZD, me comentan que lo más probable es que haya llegado directo en moneda nacional, que fue la instrucción del Ordenante CLP 187.223, por lo que habría que verlo directamente con apoyo ge a quien copio a través de su unidad de LBTR en pesos.

Favor Apoyo GE, su gentil y pronta ayuda, en buscar remesa recibida en CLP.

A la espera de sus comentarios.

Muchas gracias,



EJECUTIVO COMERCIO INTERNACIONAL GRANDES EMPRESAS  
PLATAFORMA COMERCIO INTERNACIONAL GRANDES EMPRESAS

**email:** [patricia.diaz@bci.cl](mailto:patricia.diaz@bci.cl)

EL GOLF 125, Piso 4, SANTIAGO

Teléfono: 6928708 Ext: 8708

Backup: DANIEL IGNACIO GOMEZ AZOLAS

email: [daniel.gomez@bci.cl](mailto:daniel.gomez@bci.cl)

Asistente: VALERIA BRAVO CONTRERAS

email Asistencia: [valeria.bravo@bci.cl](mailto:valeria.bravo@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](http://www.bci/empresas) o con la Mesa de ayuda al 2 2692 8555.

El jue., 28 may. 2020 a las 10:13, Camila Andrea Riquelme Muñoz  
([<Camila.Riquelme@bciseguros.com>](mailto:Camila.Riquelme@bciseguros.com)) escribió:

Estimada

Favor su ayuda con información sobre este caso ya que es un pago que viene desde nueva Zelanda, pero el hizo el pago en pesos chilenos

Y desde el banco me explicaron que se hace una conversión por lo cual debería estar el dinero en la cuenta dólar, pero yo aun no lo tengo abonado... el cliente ya confirmo con su banco el cargo del monto.

Envío toda la información

Saludos

**Camila Riquelme**

Cajera

Casa matriz

( Directo: (51) 247-9312

\* [camila.riquelme@bciseguros.com](mailto:camila.riquelme@bciseguros.com)

, huérfanos 1189, santiago



Web: [www.bciseguros.cl](http://www.bciseguros.cl)

*Antes de imprimir este correo asegurese de que sea 100% necesario.  
Tenga conciencia con el medio ambiente y el cuidado de los recursos.*

=====

=====

**NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:** La información contenida en este mensaje y/o en los archivos adjuntos es de carácter CONFIDENCIAL y está destinada al uso exclusivo del emisor y/o de la persona o entidad a quien va dirigida. Si usted no es el destinatario, le rogamos notificarlo inmediatamente al remitente, borrarlo de sus sistemas y abstenerse de comunicarlo a terceros, todo ello a fin de evitar incurrir en eventuales responsabilidades legales. Considerando que el mensaje no es revisado por Bci Seguros, y que no existe certidumbre en que el presente mensaje no será modificado como resultado de su transmisión por correo electrónico, no se garantiza la integridad de este mensaje, por lo tanto no se asume responsabilidad por eventuales errores u omisiones en el contenido de este mensaje. La empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier comunicación que haya sido emitida incumpliendo nuestra Política de Seguridad de la Información. La información contenida en este mensaje no constituye propuesta o recomendación alguna por parte de Bci Seguros.

- 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