



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS CORRIDO Gloria FAU 20511268401 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.06.2023 17:29:17 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Cusco, 28 de Junio del 2023

OFICIO N° 000079-2023-MIDIS/PNADP-UTCU

Señor (a) Señor ELIAZER C. VERA CAMPOS Responsable Regional Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana Cusco Cusco. –

Presente

Asunto : Atención Casos del 001 al 0054 -2023.

Referencia : Oficio N° 000009-2023-MIDIS/PNADP-UTCU Oficios del N° 002 al 0020 -2023-CTVC/CUSCO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar un cordial saludo a nombre del MIDIS - JUNTOS, particularmente de la Unidad Territorial de Cusco, y en atención al asunto indicado, poner en su conocimiento las acciones que ha desarrollado el programa para la atención de los casos del 001 al 0054 -2023-CTVC/Cusco, presentado con oficios del 002 al 0020-2023-CTVC/CUSCO, todos con las mismas alertas.

Al respecto, ponemos en vuestro conocimiento las últimas acciones realizadas por el programa sobre los acasos alertados.

I. ACCIONES REALIZADAS Y RESULTADOS: En el siguiente cuadro

Table with 4 columns: CASO N°, DATOS HOGAR, RESUMEN DE CASO, ACCIONES DESARROLLADAS. Row 1: Del 001 al 0054 - 2023-CTVC/CUS. Reclamo de 54 usuarias del anexo de Ccoyani, Pichaca, Antayaje, Omacha, Checcapucara, Omacha Baja, Checcapukara-Tikamayo en el distrito de Omacha de la Provincia de Paruro. Recogidas en noviembre 2022. (relación de usuarias en anexo). 1) AUSENCIA DE GESTOR LOCAL DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO. Las 54 usuarias del Programa Juntos, manifestaron que en el TIM II (operativo de pago) el Gestor Local el Sr. Raúl Cristian Díaz Callañaupa no estuvo presente en el operativo de pago a pesar de que el punto de pago es priorizado; así mismo al no contar con la presencia del gestor local muchas usuarias no pudieron realizar las consultas respectivas. 2) NO SE ENTREGA VOUCHER O BOLETA A USUARIAS/OS QUE RETIRARON SU INCENTIVO. Durante la entrevista las 54 usuarias, manifestaron que cuando retiraron su incentivo monetario correspondiente al TIM II. Mediante Oficio N° 000009-2023-MIDIS/PNADP-UTCU enviado el 13/02/2023 se dispuso, tomar acciones para atender los casos. Los cuales detallaremos a continuación. Sobre el Punto 1, 2.- Frente al incumplimiento de funciones del gestor local Cristhian Díaz Callañaupa, al no haber acompañado operativo de pago en 4 puntos de pago del distrito de Omacha, desde Jefatura de la U. Cusco, se dispuso el cambio de zona de intervención del gestor local, hacia los distritos de Quellouno y Ocobamba de la provincia de La Convención, mediante MEMORANDO N° 000756-2022-MIDIS/PNADP-UTCU de fecha 18 de octubre 2022. Donde hasta el momento

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880 www.gob.pe/juntos



BICENTENARIO DEL PERÚ 2023 - 2024



La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml



		<p>(marzo abril) no les entregaron el Boucher de pago, las usuarias solicitaron el comprobante de pago al pagador quien les respondió que no cuenta con papel para imprimir el Boucher.</p> <p>3) USUARIAS/OS TITULARES NO SABEN USAR SU TARJETA MULTIRED. Las usuarias manifestaron que no saben usar su tarjeta multired y que además para que no se olviden su clave lo tienen escrito en una hoja de papel ya que no saben leer ni escribir; así mismo manifiestan que para realizar el cobro de su incentivo hacen la entrega de su tarjeta y DNI al ACNB</p> <p>4) USUARIO/O RECIBIO SU INCENTIVO MONETARIO INCOMPLETO. Las usuarias manifestaron que desconocían la existencia del abono extraordinario (DU N° 007-2022) otorgado por el programa Juntos para el II bimestre (marzo – abril del año 2022) que asciende a la suma de 200.00 soles. En ese sentido la usuaria en el TIM II debió haber recibido la suma de 400.00 soles. La usuaria indicó que solo recibió la suma de 200.00 soles de los 400.00 que le correspondería. La usuaria al tomar conocimiento del abono extraordinario se acercó al ACNB (tesorero municipal del distrito de Omacha) a consultar y reclamar el no pago, a pesar de ello hasta el día de la entrevista no ha recibido el pago del abono extraordinario.</p> <p>5) POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACION/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL. Las usuarias manifiestan que comunicaron al gestor local que no le pagaron el abono extraordinario quien refirió que tampoco tenía conocimiento de la existencia de dicho abono. Algunas manifestaron haber sido reembolsadas por el pagador del ACNB.</p> <p>6) POSIBLE MALTRATO A USUARIAS(OS) POR PARTE DEL GESTOR(A) LOCAL. Las usuarias manifestaron que al realizar la consulta y el reclamo al Gestor Local (Sr. Raúl Cristian Diaz Callañaupa) a cerca del abono extraordinario este les respondía de manera despectiva y con calificativos que degradan a una persona.</p> <p>7. POSIBLE MALTRATO A USUARIAS/OS EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS. Las usuarias manifestaron que al realizar su reclamo al encargado del ACNB por no haber recibido su abono extraordinario y no haberle entregado el comprobante de pago ya no quiso pagarle en los pagos siguientes, indicando que fuera a cobrar al distrito de</p>	<p>viene desarrollando sus actividades normalmente, no habiéndose reportado ninguna situación de alerta.</p> <p>Sobre el Punto 3.- Sobre este punto debió manifestar que en el distrito de Omacha, a raíz del cambio de zona del gestor local, se atendió el distrito por otros servidores de la UT para cumplir algunos procesos. A la fecha desde hace 01 de febrero 2023 se cuenta con nuevo gestor local Eleuterio Vilca Ayma, quien viene realizando la capacitación de Educación Financiera en los diferentes centros poblados del distrito de Omacha.</p> <p>Sobre el Punto 4: Sobre este punto mediante Carta N° EF/92.0161- N° C0003-2023 de fecha 20/01/223, desde el BN, se nos sugirió informar a las usuarias que se vieron afectadas con la no entrega del bono extraordinario registrar su reclamo en el libro de reclamaciones del BN por lo cual se apoyó a cada una de las usuarias en el ingreso de su reclamo al Libro de Reclamaciones del BN. Posteriormente el BN mediante carta, solicitó ampliación de plazo para dar respuesta al reclamo de cada usuaria hasta en dos oportunidades, la primera carta fue solicitada con fecha 02/02/2023 y segunda con fecha 13/02/2023, finalmente el BN, curso una tercera carta, para 51 usuarias con fecha 27 de abril 2023 mediante la cual declararon el reclamo improcedente por los motivos citados en cada una de las cartas con el siguiente contenido:</p> <p><i>“Según la evaluación del área encargada del servicio se informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo operación en nuestro sistema que están bajo responsabilidad. Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece. Usted deberá mantener a un buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y documento mediante el cual pueda acceder, autorizar o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual debe deberá solicitar, aun los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe. Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambia periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros. Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (físicas numeración), dispositivo de seguridad y/o claves secretas entenderán realizadas y aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de la tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y aceptadas por usted. Así mismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agente Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad. Le sugerimos afiliarse al sistema de notificaciones de operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.</i></p>
--	--	--	--

La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apops.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos





		<p>Accha o a Cusco; además la trataba de manera despectiva y con insultos.</p>	<p>Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios del Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y como prevenirlos: https://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp. Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente".</p> <p>Sobre los 03 casos aun restantes el programa nuevamente está solicitando la respuesta final mediante oficio al BN.</p> <p>Sobre el Punto 5: Sobre este punto mediante Carta N° EF/92.0161- N° C0003-2023 de fecha 20/01/2023, el Banco de La Nación informo siguiente: "Al respecto, se le informa que con el fin de atender de manera adecuada y precisa su reclamo, se ha cursado una carta a la Municipalidad Distrital de Omacha, que en cuyo Agente Multired se suscitaron los hechos materia de reclamo, el mismo que está bajo responsabilidad exclusiva de dicha Municipalidad, entidad a la que, se solicita realizar las investigaciones correspondientes y/o proceder con la regularización a las cuentas afectadas, y que a la fecha nos encontramos a la espera de la respuesta de dicha Municipalidad" Dicho documento aún está pendiente de respuesta desde el BN. Por ello desde el programa nuevamente se envió OFICIO N° 000076-2023-MIDIS/PNADP-UTCU mediante la cual se solicita, respuesta al reclamo.</p> <p>Sobre los Puntos 6 y 7: Frente al incumplimiento de funciones del Gestor Local se ha reportado a Secretaria Técnica de Procesos Administrativos para la sanción que corresponda y por el momento el Gestor Local no trabaja ya en el distrito de Omacha. (Informe N° 203-2022-MIDIS/PNADP-UTCU de fecha 03 de octubre 2022) el cual se encuentra en curso.</p> <p>Respecto al maltrato por parte del pagador, las acciones deben ser tomadas por el BN mediante OFICIO N° 000076-2023-MIDIS/PNADP-UTCU se solicitó información sobre las acciones que dispuso el banco a raíz del reclamo realizado así mismo sugiriendo mejorar la atención a nuestras usuarias del programa.</p>
--	--	--	---

Hago propicia la oportunidad para expresarle el testimonio de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27099, Ley de Firmas y Certificados Digitales. Su Regimiento y modificación pueden ser verificadas en: <https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Firmado por
GLORIA DUEÑAS CORRIDO
Jefa de la Unidad Territorial de Cusco

cc:
(GDC/mca)

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos

Página 4 de 4



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2023 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **MUSVFWJ**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma Peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS
CORRIDO Gloria FAU 20511268401
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.06.2023 11:46:38 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Cusco, 13 de Junio del 2023

OFICIO N° 000076-2023-MIDIS/PNADP-UTCU

Señor
KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO
Gerente Red De Agencias
Banco De La Nación
Av. Javier Prado Este N° 2479
San Borja.

Asunto : RECLAMO N° 002722-29062- CAJEROS CORRESPONSALES-
OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS.

Referencia : CARTA EF/92.0161- N° C0003-2023 del 20/01/2022.

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS.

Mediante la presente, solicitar la respuesta pendiente de la carta en referencia, en cuyo contenido se indicó lo siguiente:

"Al respecto, se le informa que con el fin de atender de manera adecuada y precisa a su reclamo, se ha cursado una carta a la Municipalidad Distrital de Omacha, que en cuyo Agente Multired se su suscitaron los hechos materia de reclamo, el mismo que está bajo responsabilidad exclusiva de dicha Municipalidad, entidad a la que, se solicita realizar las investigaciones correspondientes y/o proceder con la regularización a las cuentas afectadas, y que a la fecha nos encontramos a la espera de la respuesta de dicha Municipalidad".

Después de haber transcurrido más de cuatro meses del reclamo realizado, requerimos la respuesta correspondiente sobre investigación que amerita el caso.

Así mismo conocer sobre las acciones tomadas frente al reclamo, desde el Banco de La Nación después del resultado de la investigación.

Por otro lado, hago de conocimiento suyo que por los hechos suscitados materia del reclamo, fuimos alertados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco, por posible maltrato a usuarias/os en el ACBN del distrito de Omacha por parte del Sr. Luis Aldo Loayza Monroy en el mes de noviembre 2022. Actualmente tenemos conocimiento que dicho trabajador labora en la municipalidad del distrito de Yaurisque, provincia de Paruro, cumpliendo la función de pagador del ACNB.

Por lo que solicito que desde su despacho se recomiende mejorar la atención hacia nuestras usuarias del programa Juntos.

Finalmente quedo agradecida y en espera de pronta vuestra atención.

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos

Página 1 de 2



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2023 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **VYTTFIJ**





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Hago propicia la oportunidad para expresarle el testimonio de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado por

GLORIA DUEÑAS CORRIDO

Cargo, del titular del órgano o unidad orgánica remitente

Nombre de la Unidad de orgánica

cc:

(GDC/mca)

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos

Página 2 de 2



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2023 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **VYTTFIJ**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS CORRIDO Gloria FAU 20511268401 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.06.2023 17:26:55 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Cusco, 28 de Junio del 2023

CARTA N° 000016-2023-MIDIS/PNADP-UTCU

Señor KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO Gerente Red De Agencias Banco De La Nación Av. Javier Prado Este N° 2479 San Borja

Presente

Asunto : RECLAMO N° 002722-29062- CAJEROS CORRESPONSALES- OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS.

Referencia : CARTA EF/92.0161- N° C0003-2023 de 20/01/2022

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS. Así mismo agradecer la atención realizada desde su despacho al reclamo individual que presentaron nuestras usuarias del programa por medio del Libro de Reclamaciones virtual del Banco de la Nación.

Sin embargo debo informarle a usted que mediante el Libro de Reclamaciones del BN se presentaron 59 reclamos los cuales fueron atendidos de la siguiente manera.

- 01 reclamo con Cód: 002722-28933, se encuentra resuelto y atendido con la devolución de S/. 200 nuevos soles, en la cuenta de la usuaria.
• 51 reclamos cuentan con una tercera carta de respuesta del BN, declarando lamentablemente improcedente el reclamo.
• Aún quedan pendientes de respuesta final, de 07 reclamos los cuales se encuentra en la siguiente relación:

Table with 6 columns: Fecha de ingreso del reclamo, DNI N°, APELLIDOS NOMBRES, N° RECLAMO BN, ESTADO ACTUAL, Fechade recepción de la 2da Carta. It lists 8 rows of complaint data.

En razón a estos 07 reclamos pendientes de respuesta, nuevamente solicito a usted la atención urgente, debido a que nuestro programa también debe dar respuesta al Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco por los 59 casos alertados.

Hago propicia la oportunidad para expresarle el testimonio de mi especial consideración y estima personal.

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880 www.gob.pe/juntos



BICENTENARIO DEL PERÚ 2023 - 2024



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Atentamente,

Firmado por
GLORIA DUEÑAS CORRIDO
Jefa de Unidad Territorial Cusco

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos

Página 2 de 2



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2023 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **ILGCVWI**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19303 - 2023

Señor(a)
LUZ GUEVARA CCAÑIHUA
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3025**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19352 - 2023

Señor(a)
JULIA CCAHUANA HACHISE
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3035**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19342 - 2023

Señor(a)
BERTHA CCAMA SENCIA
C.P COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3036**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19353 - 2023

Señor(a)
JUANA ZEBALLOS SENCIA
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3039**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19330 - 2023

Señor(a)
CELIA SAPACAYO CHAMORRO
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3052**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19311 - 2023

Señor(a)
MARIA CARBAJAL PAPEL
C.P ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3053**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19295 - 2023

Señor(a)
NATIVIDAD QUISPE FERNANDEZ
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3056**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19315 - 2023

Señor(a)
VILMA ARCE MEZA
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3058**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19360 - 2023

Señor(a)
ERNESTINA MIRANO QUISPE
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3059**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19343 - 2023

Señor(a)
BERHTA HUAMANI ACHAHUI
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3063**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19331 - 2023

Señor(a)

**DARIA QUISPE MIRANO
C.P. TIKAMAYO OMACHA
PARURO - CUSCO**

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3066**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

**Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación**

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19338 - 2023

Señor(a)
ABDON HUAMANI PAPEL
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3069**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19370 - 2023

Señor(a)
EVANGELINA ANCCASI QUISPE
C.P. CHRACCAPUCAR OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3072**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19312 - 2023

Señor(a)
TIMOTEA ZUVILETA JUSCCA
C.P. CHECCAPAUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3074**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19339 - 2023

Señor(a)
APOLINARIA SOTOMOLLO ARPPE
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3076**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19328 - 2023

Señor(a)
ROSA LEON AMPA
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3081**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19326 - 2023

Señor(a)
SANDRA HANCCO QUISPE
C.P. CHECCAPUCARA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3091**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19356 - 2023

Señor(a)
JACINTA PAPEL ACHUAHUI
C.P. TIKAMAYO OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3092**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19347 - 2023

Señor(a)
HILARIA CCALLO OVIEDO
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3096**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19299 - 2023

Señor(a)
PAULINA LLAMOCCA HANCCO
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3099**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19321 - 2023

Señor(a)
SEGUNDINA GILACCAMA HUAMANI
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3106**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19341 - 2023

Señor(a)
BRAULIA GILACCAMA CUTIPA
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3107**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19300 - 2023

Señor(a)
PAULINA CCAMA SENCIA
OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3108**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19316 - 2023

Señor(a)
YOVANA GILACCAMA CUTIPA
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3110**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19358 - 2023

Señor(a)
INCARNACION FLORES
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3111**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19325 - 2023

Señor(a)
ROSALIA SAPACAYO CEBALLOS
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3112**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19335 - 2023

Señor(a)
ALEJA SENCIA ACHISE
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3114**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19340 - 2023

Señor(a)
BRIGIDA ALBAROSIN SURCO
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3115**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19334 - 2023

Señor(a)
ANCELMA NOA CHUMA
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3117**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19308 - 2023

Señor(a)
MARIZOL ZULOAGA SAPACAYO
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3118**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19317 - 2023

Señor(a)
YONI SAPACAYO SENCIA
C.P.. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3119**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19314 - 2023

Señor(a)
VALOIS ZEVALLOS NOA
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3120**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19344 - 2023

Señor(a)
BENEDICTA SENCIA PFOCCORI
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3123**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19362 - 2023

Señor(a)
ENISA HUAMANI CCAMA
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3126**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19322 - 2023

Señor(a)
PROFETA SERRANO SENCIA
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3127**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19350 - 2023

Señor(a)
JULIANA SENCIA HUAMANI
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3129**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19357 - 2023

Señor(a)

**JACINTA NOA CHUMA
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO**

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3130**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

**Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación**

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19332 - 2023

Señor(a)
DAMACINA SAPACAYO ZEVALLOS
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3132**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19309 - 2023

Señor(a)
MARILUZ ROJAS HUAMANI
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3136**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19363 - 2023

Señor(a)
EMILIANA HUILLCA AGUILAR
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3137**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19305 - 2023

Señor(a)

**LUISA ORURO SENCIA
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO**

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3141**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

**Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación**

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19369 - 2023

Señor(a)
EULOGIA PFURA NOA
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3143**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19307 - 2023

Señor(a)
MATERNIDAD PAPEL LEON
C.P. TIKAMAYO OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3144**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19366 - 2023

Señor(a)
DOMINGA SAPACAYO AROTAIPE
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3146**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19310 - 2023

Señor(a)
MARIA JANAMPA SENCIA
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3147**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19371 - 2023

Señor(a)
GENARA SAPACAYO ZEVALLOS
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3148**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19361 - 2023

Señor(a)
ENRIQUETA QQUEHUE SOTOMOLLO
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3149**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19365 - 2023

Señor(a)
DULCE ZULOAGA PFOCCORI
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3150**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19351 - 2023

Señor(a)
JULIA SENCIA CRUZ
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3151**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19367 - 2023

Señor(a)
DELIA LLOCLLE FLORES
C.P. COYANI OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3152**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19372 - 2023

Señor(a)
FELICITAS CARBAJAL HUAMANI
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3153**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19327 - 2023

Señor(a)
ROSA OVIEDO PFOCCORE
C.P. ANTAYAJE OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3154**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19346 - 2023

Señor(a)
GUMERCINDA HANCCO PFOCCORI
C.P. OMACHA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3156**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 2 de febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 19359 - 2023

Señor(a)
JUANA PUMA SENCIA
C.P. PICHACA OMACHA
PARURO - CUSCO

Referencia : **Reclamo o Requerimiento N° 002723-3139**
Motivo : **Ampliación de Plazo de Respuesta**

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia del Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

CA

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23195 - 2023

Señor (a) (ita)
LUZ GUEVARA CCAÑIHUA
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3025
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23182 - 2023

Señor (a) (ita)

JULIA CCAHUANA HACHISE

C.P. PICHACA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3035

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23073 - 2023

Señor (a) (ita)

BERTHA CCAMA SENCIA

C.P COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3036

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23181 - 2023

Señor (a) (ita)

JUANA ZEBALLOS SENCIA

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3039

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23090 - 2023

Señor (a) (ita)

CELIA SAPACAYO CHAMORRO

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3052

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23201 - 2023

Señor (a) (ita)

MARIA CARBAJAL PAPEL

C.P ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3053

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23232 - 2023

Señor (a) (ita)

NATIVIDAD QUISPE FERNANDEZ

C.P. CHECCAPUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3056

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23307 - 2023

Señor (a) (ita)

VILMA ARCE MEZA

C.P. CHECCAPUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3058

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23124 - 2023

Señor (a) (ita)
ERNESTINA MIRANO QUISPE
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3059
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23071 - 2023

Señor (a) (ita)

BERHTA HUAMANI ACHAHUI

C.P. CHECCAPUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3063

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23105 - 2023

Señor (a) (ita)

DARIA QUISPE MIRANO

C.P. TIKAMAYO

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3066

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23130 - 2023

Señor (a) (ita)

EVANGELINA ANCCASI QUISPE

C.P. CHRACCAPUCAR

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3072

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23291 - 2023

Señor (a) (ita)

TIMOTEA ZUVILETA JUSCCA

C.P. CHECCAPAUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3074

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23063 - 2023

Señor (a) (ita)

APOLINARIA SOTOMOLLO ARPPE

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3076

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23271 - 2023

Señor (a) (ita)

ROSA LEON AMPA

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3081

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23278 - 2023

Señor (a) (ita)

SANDRA HANCCO QUISPE

C.P. CHECCAPUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3091

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23168 - 2023

Señor (a) (ita)

JACINTA PAPEL ACHUAHUI

C.P. TIKAMAYO

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3092

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23160 - 2023

Señor (a) (ita)

HILARIA CCALLO OVIEDO

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3096

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23248 - 2023

Señor (a) (ita)

PAULINA LLAMOCCA HANCCO

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3099

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23281 - 2023

Señor (a) (ita)
SEGUNDINA GILACCAMA HUAMANI
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3106
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23075 - 2023

Señor (a) (ita)

BRAULIA GILACCAMA CUTIPA

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3107

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23247 - 2023

Señor (a) (ita)

PAULIÑA CCAMA SENCIA

0

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3108

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23311 - 2023

Señor (a) (ita)
YOVANA GILACCAMA CUTIPA
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3110
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23166 - 2023

Señor (a) (ita)

INCARNACION FLORES

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3111

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23274 - 2023

Señor (a) (ita)

ROSALIA SAPACAYO CEBALLOS

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3112

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23055 - 2023

Señor (a) (ita)

ALEJA SENCIA ACHISE

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3114

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23076 - 2023

Señor (a) (ita)

BRIGIDA ALBAROSIN SURCO

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3115

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23058 - 2023

Señor (a) (ita)

ANCELMA NOA CHUMA

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3117

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23206 - 2023

Señor (a) (ita)
MARIZOL ZULOAGA SAPACAYO
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3118
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23310 - 2023

Señor (a) (ita)
YONI SAPACAYO SENCIA
C.P.. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3119
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23298 - 2023

Señor (a) (ita)

VALOIS ZEVALLOS NOA

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3120

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23070 - 2023

Señor (a) (ita)

BENEDICTA SENCIA PFOCCORI

C.P. PICHACA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3123

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23121 - 2023

Señor (a) (ita)
ENISA HUAMANI CCAMA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3126
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23257 - 2023

Señor (a) (ita)

PROFETA SERRANO SENCIA

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3127

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23184 - 2023

Señor (a) (ita)

JULIANA SENCIA HUAMANI

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3129

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23167 - 2023

Señor (a) (ita)

JACINTA NOA CHUMA

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3130

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23205 - 2023

Señor (a) (ita)

MARILUZ ROJAS HUAMANI

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3136

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23104 - 2023

Señor (a) (ita)

DAMACINA SAPACAYO ZEVALLOS

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3132

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23118 - 2023

Señor (a) (ita)
EMILIANA HUILLCA AGUILAR
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3137
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23180 - 2023

Señor (a) (ita)

JUANA PUMA SENCIA

C.P. PICHACA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3139

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23190 - 2023

Señor (a) (ita)

LUISA ORURO SENCIA

C.P. PICHACA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3141

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23129 - 2023

Señor (a) (ita)
EULOGIA PFURA NOA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3143
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23208 - 2023

Señor (a) (ita)

MATERNIDAD PAPEL LEON

C.P. TIKAMAYO

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3144

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23114 - 2023

Señor (a) (ita)

DOMINGA SAPACAYO AROTAIPE

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3146

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23202 - 2023

Señor (a) (ita)

MARIA JANAMPA SENCIA

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3147

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23143 - 2023

Señor (a) (ita)

GENARA SAPACAYO ZEVALLOS

C.P. PICHACA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3148

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23122 - 2023

Señor (a) (ita)
ENRIQUETA QQUEHUE SOTOMOLLO
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3149
MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos
Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23116 - 2023

Señor (a) (ita)

DULCE ZULOAGA PFOCCORI

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3150

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23183 - 2023

Señor (a) (ita)

JULIA SENCIA CRUZ

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3151

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23110 - 2023

Señor (a) (ita)

DELIA LLOCLLE FLORES

C.P. COYANI

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3152

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23133 - 2023

Señor (a) (ita)

FELICITAS CARBAJAL HUAMANI

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3153

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23272 - 2023

Señor (a) (ita)

ROSA OVIEDO PFOCCORE

C.P. ANTAYAJE

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3154

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23157 - 2023

Señor (a) (ita)

GUMERCINDA HANCCO PFOCCORI

C.P. OMACHA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3156

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

San Borja, 13 de febrero del 2023

CARTA EF/7832 N° 23051 - 2023

Señor (a) (ita)

ABDON HUAMANI PAPEL

C.P. CHECCAPUCARA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO N° 002723-3069

MOTIVO : AMPLIACIÓN DE PLAZO DE RESPUESTA

Estimado Cliente:

Me dirijo a usted con relación al reclamo de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente,

A365/TVAJ - Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Banco de la Nación

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53811-2023

**Señor (a) (ita) :
LUZ GUEVARA CCAÑIHUA
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3025
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53769-2023

**Señor (a) (ita) :
JULIA CCAHUANA HACHISE
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3035
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53782-2023

**Señor (a) (ita) :
BERTHA CCAMA SENCIA
C.P COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3036
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53761-2023

**Señor (a) (ita) :
JUANA ZEBALLOS SENCIA
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3039
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53792-2023

**Señor (a) (ita) :
CELIA SAPACAYO CHAMORRO
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3052
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53804-2023

**Señor (a) (ita) :
MARIA CARBAJAL PAPEL
C.P ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3053
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53817-2023

**Señor (a) (ita) :
NATIVIDAD QUISPE FERNANDEZ
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3056
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53801-2023

**Señor (a) (ita) :
VILMA ARCE MEZA
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3058
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53759-2023

**Señor (a) (ita) :
ERNESTINA MIRANO QUISPE
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3059
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53786-2023

**Señor (a) (ita) :
BERHTA HUAMANI ACHAHUI
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3063
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53791-2023

**Señor (a) (ita) :
DARIA QUISPE MIRANO
C.P. TIKAMAYO
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3066
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53787-2023

**Señor (a) (ita) :
ABDON HUAMANI PAPEL
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3069
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53749-2023

**Señor (a) (ita) :
EVANGELINA ANCCASI QUISPE
C.P. CHRACCAPUCAR
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3072
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53803-2023

**Señor (a) (ita) :
TIMOTEA ZUVILETA JUSCCA
C.P. CHECCAPAUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3074
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53789-2023

**Señor (a) (ita) :
APOLINARIA SOTOMOLLO ARPPE
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3076
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53793-2023

**Señor (a) (ita) :
ROSA LEON AMPA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3081
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53794-2023

**Señor (a) (ita) :
SANDRA HANCCO QUISPE
C.P. CHECCAPUCARA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3091
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53766-2023

**Señor (a) (ita) :
JACINTA PAPEL ACHUAHUI
C.P. TIKAMAYO
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3092
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53776-2023

**Señor (a) (ita) :
HILARIA CCALLO OVIEDO
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3096
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53815-2023

**Señor (a) (ita) :
PAULINA LLAMOCCA HANCCO
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3099
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53798-2023

**Señor (a) (ita) :
SEGUNDINA GILACCAMA HUAMANI
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3106
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53783-2023

**Señor (a) (ita) :
BRAULIA GILACCAMA CUTIPA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3107
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario." Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53813-2023

Señor (a) (ita) :

PAULIÑA CCAMA SENCIA

OMACHA, PARURO, CUSCO

REFERENCIA : RECLAMO 002723-3108
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53799-2023

**Señor (a) (ita) :
YOVANA GILACCAMA CUTIPA
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3110
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53763-2023

**Señor (a) (ita) :
INCARNACION FLORES
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3111
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53795-2023

**Señor (a) (ita) :
ROSALIA SAPACAYO CEBALLOS
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3112
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53779-2023

**Señor (a) (ita) :
ALEJA SENCIA ACHISE
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3114
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53785-2023

**Señor (a) (ita) :
BRIGIDA ALBAROSIN SURCO
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3115
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53788-2023

**Señor (a) (ita) :
ANCELMA NOA CHUMA
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3117
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53802-2023

**Señor (a) (ita) :
VALOIS ZEVALLOS NOA
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3120
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53780-2023

**Señor (a) (ita) :
BENEDICTA SENCIA PFOCCORI
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3123
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53757-2023

**Señor (a) (ita) :
ENISA HUAMANI CCAMA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3126
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53796-2023

**Señor (a) (ita) :
PROFETA SERRANO SENCIA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3127
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53772-2023

**Señor (a) (ita) :
JULIANA SENCIA HUAMANI
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3129
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario." Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53765-2023

**Señor (a) (ita) :
JACINTA NOA CHUMA
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3130
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53790-2023

**Señor (a) (ita) :
DAMACINA SAPACAYO ZEVALLOS
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3132
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53755-2023

**Señor (a) (ita) :
EMILIANA HUILLCA AGUILAR
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3137
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53767-2023

**Señor (a) (ita) :
JUANA PUMA SENCIA
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3139
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53810-2023

**Señor (a) (ita) :
LUISA ORURO SENCIA
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3141
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación publica en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53749-2023

**Señor (a) (ita) :
EULOGIA PFURA NOA
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3143
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53752-2023

**Señor (a) (ita) :
DOMINGA SAPACAYO AROTAIPE
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3146
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53805-2023

**Señor (a) (ita) :
MARIA JANAMPA SENCIA
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3147
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53750-2023

**Señor (a) (ita) :
GENARA SAPACAYO ZEVALLOS
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3148
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53758-2023

**Señor (a) (ita) :
ENRIQUETA QQUEHUE SOTOMOLLO
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3149
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53753-2023

**Señor (a) (ita) :
DULCE ZULOAGA PFOCCORI
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3150
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53771-2023

**Señor (a) (ita) :
JULIA SENCIA CRUZ
C.P. ANTAYAJE
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3151
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Seccion Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53751-2023

**Señor (a) (ita) :
DELIA LLOCLLE FLORES
C.P. COYANI
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3152
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53746-2023

**Señor (a) (ita) :
FELICITAS CARBAJAL HUAMANI
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3153
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53773-2023

**Señor (a) (ita) :
GUMERCINDA HANCCO PFOCCORI
C.P. OMACHA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3156
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SAN BORJA, 27 de abril del 2023

CARTA EF/92.7832- N° C53809-2023

**Señor (a) (ita) :
MARIZOL ZULOAGA SAPACAYO
C.P. PICHACA
OMACHA, PARURO, CUSCO**

**REFERENCIA : RECLAMO 002723-3118
PRODUCTO Y/O SERVICIO : CAJEROS CORRESPONSALES**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, según la evaluación del área encargada del servicio se le informa que la(s) transacción(es) motivo de su reclamo se realizaron de manera normal; es decir, para que esto sea posible se han utilizado los elementos de seguridad imprescindibles y necesarios para efectuar cualquier tipo de operación en nuestro sistema que están bajo su responsabilidad.

Cabe indicar que de acuerdo a lo contemplado en el “Contrato de Operaciones Pasivas” establece:

Usted deberá mantener a buen resguardo y bajo posesión física sus tarjetas y dispositivos de seguridad de sus cuentas, así como, en total reserva sus datos de identificación, claves secretas, códigos y en general cualquier información y/o documento mediante el cual pueda acceder, autorizar y/o realizar operaciones con sus cuentas, asumiendo las consecuencias por el incumplimiento de esta obligación, así como la pérdida, sustracción o robo de estos hasta que solicite el bloqueo de la tarjeta, el cual deberá solicitar, aún en los casos en que la tarjeta haya sido retenida en un cajero electrónico, de forma inmediata a través de los teléfonos indicados en nuestra página web www.bn.com.pe.

Son responsabilidad de usted, verificar los saldos de sus cuentas, así como, cambiar periódicamente las claves secretas vinculadas a su(s) tarjetas o cuenta(s), especialmente cuando presuma que estas pudieran haber trascendido a terceros.

Todas las operaciones realizadas con sus tarjetas (física o numeración), dispositivos de seguridad y/o claves secretas se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted, incluyendo las operaciones realizadas con las tarjetas adicionales que usted haya solicitado. En caso haya solicitado el bloqueo de su tarjeta, todas las operaciones efectuadas antes de la mencionada solicitud de bloqueo se entenderán realizadas y/o aceptadas por usted.

Asimismo, informamos a usted que no se cuenta con imágenes de video vigilancia del retiro efectuado en agentes Multired por tratarse de establecimientos en el cual el banco no tiene injerencia en la visualización de las cámaras de seguridad.

Le sugerimos afiliarse al Sistema de Notificación de Operaciones a través de nuestras agencias a nivel nacional, a fin de que pueda ser alertado de manera inmediata sobre los movimientos que se realicen en su cuenta de ahorros, evitando así un posible evento fraudulento.

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Adicionalmente, se debe comunicar que preocupados por la seguridad de nuestros clientes y usuarios, el Banco de la Nación pública en su página web, las principales modalidades de fraude y cómo prevenirlos: <http://www.bn.com.pe/seguridad/operaciones.asp>.

Por las razones expuestas sentimos manifestarle que su reclamo ha sido declarado improcedente.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto, para lo cual agradeceremos comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470.

Atentamente.

DIANA RODRIGUEZ TINEO

Sección Reclamos

Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos | Gerencia General

Banco de la Nación

RQUR

"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede solicitar al Banco la Reiteración o acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere necesario.". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G-184-2015-SBS".



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoy
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS
CORRIDO Gloria FAU 20511268401
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.10.2022 11:57:05 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 03 de Octubre del 2022

INFORME N° 000203-2022-MIDIS/PNADP-UTCU

A: JUANA LOURDES BERNAL ALVA
Jefa de la Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Incumplimiento de funciones de Gestor Local.

Referencia: INFORME N° 000030-2022-MIDIS/PNADP-RQC-UTCU (27SEP2022)

Previo un cordial saludo, me dirijo a su Despacho para informarle sobre irregularidades en el trabajo del Gestor Local Cristian Raúl Díaz Callañaupa, quien incumplió el procedimiento del Proceso operativo TIM, del programa en el distrito de Omacha en la Provincia de Paruro y con lo que establece el Reglamento Interno del Servidor.

I.-Antecedentes.

Se recibe el Informe Nro. 0030-2020-MIDIS/PNADP- RQC-UTCU el 27/09/2022, del CTZ Ronal Quispe Condori (se adjunta con tus anexos), quien reporta las irregularidades en el desarrollo del trabajo en el distrito de Omacha, por el Gestor Local Cristian Raul Diaz Callañaupa, quien incumplió el Procedimiento de acompañamiento del operativo de pago TIM II-2022 en entre el 5 y 12 de mayo, quebrando el código de ética y los objetivos y la Política del Sistema Integrado de Gestión, no advirtiendo en el SPP la incidencia en el punto de pago del ACNB Municipal de Omacha de código 3299724, donde se ha podido recoger el reclamo de más de 100 usuarias que en el operativo de pago ninguna recibió el Boucher del retiro realizado. Donde el Programa abono S/. 200 por corresponsabilidad, en otros casos S/. 300 y el Gobierno en el marco del Bono extraordinario, abonó un adicional de S/. 200.00, en las fechas de pago, las usuarias solo recibieron S/. 200.

II.-ANALISIS.

Se recibe el informe del CTZ, quien frente al reclamo de algunas de las usuarias a través de la Gestora Local Maria Luisa Llamacponcca, programó entre el 20 y 21 de septiembre una visita al distrito de Omacha, donde pudo entrevistarse con más de 100 usuarias de diferentes comunidades quienes manifestaron no tener conocimiento del bono extraordinario que el Gobierno entregó en abril 2022 y que el Gestor Local Diaz Callañaupa, en ningun momento les informó del bono extraordinario y que entre el 5 y 12 de mayo solo recibieron S/. 200 soles del pagador del ACNB Municipal de Omacha, quien no les entregó Boucher alguno y los que se imprimía, el pagador lo guardaba en su mochila indicándoles que luego les regularizaría. De este incidente y falta en ningún momento el Gestor Local Cristian Raul Diaz Callañaupa informó al CTZ y mucho menos a Jefatura. En reunión que generó el CTZ con el Gerente de Desarrollo Social no tenía conocimiento.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



La programación de pagos de mas de 670 usuarias se dio de la siguiente manera: Los pagos se realizaron en 05 puntos en el distrito de Omacha

Nro	FECHA	PUNTO DE PAGO / CC.PP.	GEL RES. ACOMPAÑANTE
1	05/05/2022	SAHUA SAHUA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
2	06/05/2022	ANTAYAJE	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
3	09/05/2022	CHECAPUCARA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
4	10/05/2022	CHAPINA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
5	12/05/2022	HUASQUYILLAY	Maria Luisa Llamacponcca Solano

El manejo del POS y el pago lo realizar el tesorero señor Luis Aldo Loayza Monroy con DNI 46112241 de la mencionada Municipalidad, en cada periodo de pagos, previa coordinación con los Gestores Locales del distrito.

Inmediatamente desde Jefatura, se hizo la gestión con el BN de Cusco con el especialista señor Benigno Gastañaga, quien verificando algunos movimientos entre el 5 y 12 de mayo 2022 en el ACNB Municipal de Omacha hubo más de 200 movimientos de 400 soles.

Cerca de 15 usuarias quienes tenían facilidades de acceso a Agencias del BN cercanas pudieron solicitar sus extractos de movimientos donde se visualiza el retiro en la fecha de S/. 400.00.

Desde la UT a través de Jefatura ya se puso el reclamo en el portal del BN con el Código Nro 002722-29062. También ya se informó sobre este hecho a UOP para que pueda con el BN tomar las acciones que correspondan.

III.- CONCLUSION:

El Gestor Local, Cristian Raul Diaz Callañaupa, no cumplió con los procedimientos de Proceso TIM y más aun con el RIS y con la Política de Sistema Integrado de gestión.

El gestor Local nunca reporto el incidente de la no entrega de Boucher de retiro en el SPP, y tampoco nunca manifestó el reclamo de ninguna usuaria x la no recepción del bono extraordinario y tampoco informó a ninguna usuaria de que en el operativo de pago recibirían un promedio de S/. 400.00.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos a través de STPAD por todos los antecedentes descritos establecer un Proceso Administrativo disciplinario por incumplimiento de funciones y no haber reportado hasta la fecha el incidente.

Es cuanto tengo que informar para los fines que estime conveniente.

cc:
(GDC)



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoy
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Firmado digitalmente por SEGUNDO
VALENCIA William FAU 20511268401
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.10.2022 16:08:09 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 18 de Octubre del 2022

MEMORANDO N° 000756-2022-MIDIS/PNADP-UTCU

A : RAUL CRISTIAN DIAZ CALLAÑAUPA
Ut Cusco

Asunto: ASIGNACION DE NUEVA ZONA DE INTERVENCION

Referencia: INFORME N° 000036-2022-MIDIS/PNADP-RQC-UTCU (17OCT2022)

Por medio del presente me dirijo a usted, para comunicarle que debido a los últimos acontecimientos ocurridos en el distrito de Omacha, reflejado en el informe de referencia, se le comunica que a partir del 26 de octubre del presente se le asigna los distritos de Quellouno y Ocobamba como nueva zona de intervención, por lo cual deberá hacer la entrega de cargo de su distrito actual a su CTZ, a administración y al archivo desconcentrado, no debiendo dejar pendientes de atención en la zona.

Atentamente,

cc: SHARELA BUSTAMANTE MORVELI - Ut Cusco
RONAL QUISPE CONDORI - Ut Cusco

(WSV)

