Category: Bancos
Published: Monday, 18 October 2021 12:21
Written by Yasmani Ilizastigui Matos
Hits: 1530

Procedimiento para recibir y tramitar reclamaciones por errores de transferencias y/o depósitos de Cuentas en USD.

Las operaciones realizadas erróneamente que se realizan entre las cuentas en USD y CUP entre clientes de BPA o de otros bancos comerciales, procederán como establece este procedimiento.

Las transferencias o depósitos de Cuentas en USD con respaldo en MLC, que se realizan a cuentas en otra moneda, y por error del cliente o por el personal de una sucursal y las mismas son objeto de una reclamación, procederán como se indica a continuación:

Sucursales Bancarias

1. Las sucursales recibirán consultas y reclamaciones de clientes de BPA independientemente de la sucursal donde se encuentre la cuenta.

2. Al presentarse un cliente en la sucursal, reclamando una operación al parecer errónea realizada desde una cuenta en USD, el especialista o dirigente designado, deberá cumplir con lo siguiente:

- Identificación del cliente, según Nombres y Apellidos, Carne de Identidad y Tarjeta Magnética.
- Verificar con el cliente la versión de Transfermóvil que posee instalada, la cual debe corresponderse con la **V1.210614**, de no ser así proceder a su actualización.

2.3 Recibir la reclamación la cual debe contener (**Anexo 1**):

Por el ordenante de la transferencia:

Nombres y Apellidos,

Número de Carné de Identidad,

Número de Tarjeta Magnética,

Fecha de la operación

Importe de la operación

Número de móvil.

Por el beneficiario de la transferencia:

Phoca PDF

Nombres y Apellidos,

Número de Carné de Identidad,

Número de Tarjeta Magnética,

Número de móvil.

Escrito de conformidad para que se debite su cuenta por el importe recibido en CUP, el que debe contener la firma del beneficiario y el nombres, apellidos y firma del especialista o dirigente designado.

3. Constituye requisito indispensable que el beneficiario de la transferencia se presente a firmar el escrito de conformidad en la oficina bancaria, realizándose la adecuada identificación del mismo: cliente, carné de identidad y tarjeta magnética.

4. Cuando el beneficiario de la transferencia radica en un lugar diferente al del ordenante, se le indica a este que el beneficiario debe presentarse en la oficina bancaria más cercana a su domicilio y en esta elaborar el escrito de conformidad frente al especialista o dirigente designado, realizándose la adecuada identificación del mismo: cliente, carné de identidad y tarjeta magnética. (**Anexo 2**)

5. De igual forma se procede cuando el beneficiario de la transferencia corresponde a otro banco, su escrito de conformidad se puede recibir en la oficina del BPA más cercana a su domicilio

6. La oficina que atiende al beneficiario luego de recibir cumplimentado el escrito de conformidad, el que debe incluir los datos del ordenante y la oficina donde se presentó la reclamación, la envían a la Dirección Provincial para su tramitación y envío a la provincia que origina la reclamación.

Anexo 1: Reclamación por operación errónea de transferencia de USD a CUP, mediante canales de pago.

Fecha: _____

Sucursal: _____

Por el ordenante de la transferencia:

Phoca PDF

Category: Bancos
Published: Monday, 18 October 2021 12:21
Written by Yasmani Ilizastigui Matos
Hits: 1530

Nombres y Apellidos: _____

Número CI: _____

Número de Tarjeta Magnética: _____

Fecha de la operación: _____ Importe de la operación: _____

Número de móvil: _____

Por el beneficiario de la transferencia:

Nombres y Apellidos: _____

Número CI: _____

Número de Tarjeta Magnética: _____

Número de móvil: _____

Escrito de conformidad:

Yo_____ titular de la TM _____ autorizo al Banco a que se debite mi Cuenta de TM por el importe de _____CUP, por haber recibido transferencia en esta moneda cuando debió ser en USD, así mismo me comprometo a mantener el saldo íntegro para su correspondiente ajuste.

Firma del beneficiario: _____

Firma del reclamante: _____

_____

Nombres, apellidos y firma del especialista o dirigente designado.

Anexo 2: Escrito de conformidad para cuando el beneficiario se presenta en una oficina diferente a la que se impuso la Reclamación o pertenece a otro banco.

Fecha: _____
Sucursal: _____

Phoca PDF

Category: Bancos
Published: Monday, 18 October 2021 12:21
Written by Yasmani Ilizastigui Matos
Hits: 1530

Datos del ordenante de la transferencia:

Nombres y Apellidos: _____

Número CI: _____

Por el beneficiario de la transferencia:

Nombres y Apellidos: _____

Número CI: _____

Número de Tarjeta Magnética: _____

Número de móvil: _____

Escrito de conformidad:

Yo_____ titular de la TM _____ autorizo al Banco a que se debite mi Cuenta de TM por el importe de _____CUP, por haber recibido transferencia en esta moneda cuando debió ser en USD, así mismo me comprometo a mantener el saldo íntegro para su correspondiente ajuste.

Firma del beneficiario: _____

_____

Nombres, apellidos y firma del especialista o dirigente designado.

Solicitud de Tarjeta Magnética

Documentos a presentar por el cliente:

- Carnet de Identidad
- # de Carnet de Identidad y Nombre y Apellidos de los Beneficiarios que se asignen
- En el caso de que sea en CUP – El cobro de la comisión con un importe de $ 15.00 cup.

Imposición de Fianza

Documentos a presentar por el cliente:

Phoca PDF

Category: Bancos
Published: Monday, 18 October 2021 12:21
Written by Yasmani Ilizastigui Matos
Hits: 1530

- Carnet de Identidad del cliente que la impone
- Carnet de Identidad del beneficiario de la fianza (acusado)
- Documento Legal del Tribunal
- Efectivo para pago de depósito

Phoca PDF