Banesco

Atención de requerimientos y reclamos

Tarjeta de Crédito

Requerimiento	Descripción	Recaudos solicitados	Canales de Captura		
			BanescOnline	Banca Telefónica	Agencia
Avance de efectivo no reconocido en cajero automático presunto fraude	Ud. puede reportar un avance de efectivo no reconocido en su tarjeta de crédito. Si reconoce haber efectuado la transacción y el cajero automático no dispensó el dinero o lo hizo parcialmente, debe formular un requerimiento por avance de efectivo no dispensado por un cajero automático.	· Carta firmada y detallada (monto de la transacción y fecha) · Fotocopia de la cédula de identidad del titular. · Fotocopia plástica bloqueado (anverso y reverso)	SI	NO	SI
Certificación de saldos tarjeta de crédito cliente fallecido	Ud. puede solicitar la certificación del saldo deudor de un cliente fallecido. Debe solicitarla un familiar, un apoderado o por orden de un tribunal.	No solicita recaudos	SI	SI	SI
Consumo no reconocido presunto fraude tarjeta de crédito	Ud. puede reportar que su Tarjeta de Crédito Banesco posee consumo(s) que no ha(n) sido realizado(s) por su persona.	· Carta firmada y detallada (monto de la transacción y fecha) · Fotocopia de la cédula de identidad del titular. · Fotocopia plástica bloqueado (anverso y reverso)	SI	NO	SI
Pago a tarjeta de crédito errado, duplicado o no abonado	Ud. puede reportar un pago realizado a su tarjeta de crédito de forma errada, duplicado o no abonado, asociados a pagos de tarjetas del mismo titular o terceros en Banesco, el cual está sujeto al análisis técnico del banco.	· Carta firmada y detallada (monto de la transacción y fecha) · Fotocopia de la cédula de identidad del titular. · Comprobante de pago.	SI	NO	SI
Solicitud de reposición de tarjeta de crédito	Ud. podrá solicitar la reposición por: modificación de la nacionalidad, cédula de identidad, nombre y/o apellido, deterioro, vencimiento o destruida. Cualquier tarjeta que reporte en este requerimiento no podrá ser utilizada debiendo esperar la nueva tarjeta, a excepción de la solicitud de renovación anticipada en cuyo caso podrá ser utilizada hasta su vencimiento o hasta	**Causal: cambio de nacionalidad / cédula de identidad** · Cédula de identidad anterior. · Cédula de identidad actual. · Fotocopia de gaceta oficial o certificado de naturalización (para cambio de nacionalidad) **Causal: cambio de nombre / apellido** · Cédula de identidad del titular.	SI	SI	SI
Solicitud de aumento de límite amparada/adicional	Ud. puede solicitar aumento de límite de la tarjeta de crédito amparada o adicional las cuales serán evaluadas de acuerdo a las políticas de la organización.	· Cédula de identidad del titular. · Carta de autorización firmada por el fiador de la TDC indicando el monto. · Cédula de identidad del fiador. · Carta de autorización firmada por el titular de la TDC indicando el monto.	SI	NO	SI
Solicitud de aumento de límite de tarjeta de crédito	Ud. puede solicitar aumento de límite o cambio de producto de su Tarjeta de Crédito Banesco, las cuales serán evaluadas de acuerdo a las políticas de la organización.	No solicita recaudos	SI	SI	SI

Solicitud de tarjeta de crédito adicional/amparada	Ud. puede solicitar una tarjeta de crédito adicional para un familiar, amparada o desamparar las cuales serán evaluadas de acuerdo a las políticas del banco.	**Causal Adicional** · Cédula de Identidad del Titular. · Cédula de Identidad del Titular del Adicional. · Solicitud de TDC Adicional. **Causal Amparada** · Solicitud de TDC · Cédula de identidad del amparado (solicitante) · Cédula de identidad del fiador. · Autorización de cargo en cuenta (con el nro. de Cuenta Banesco completo)	SI	NO	SI
Solicitud o eliminación de pago automático de tarjeta de crédito	A través de este requerimiento Ud. podrá realizar la solicitud o eliminación del cargo automático del pago mínimo o total de su mensualidad de su Tarjeta de Crédito Banesco domiciliado en su cuenta.	· Carta de eliminación de cargo en cuenta firmada por el titular de la cuenta. · Cédula de identidad del titular. · Carta de autorización de solicitud de cargo en cuenta firmada por el titular.	SI	NO	SI
Solicitud de ubicación de Tarjeta de Crédito Banesco	Ud. puede solicitar a través del registro de un sólo requerimiento la ubicación y envío de todas sus tarjetas de crédito que tenga pendiente por recibir. Le serán enviadas a la agencia que seleccione en la lista desplegable.	No solicita recaudos	SI	SI	NO
Solicitud de Carta de finiquito de Tarjeta de Crédito Banesco	A través de este requerimiento podrá solicitar la carta en la cual se demuestra que el cliente ha cancelado la deuda total de sus Tarjetas de Crédito Banesco.	No solicita recaudos	NO	SI	SI
Solicitud de estado de cuenta de tarjeta de crédito	Ud. puede solicitar el envío de su estado de cuenta de su tarjeta de crédito vía correo electrónico.	No solicita recaudos	SI	SI	NO
Reconsideración Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco	A través de este requerimiento Ud. podrá solicitar la reconsideración de un caso cerrado no procedente, el cual será evaluado por el Defensor del Cliente.	· Soportes adicionales consignados. · Formato de Solicitud de Reconsideración ante el Defensor del Cliente.	SI	NO	SI