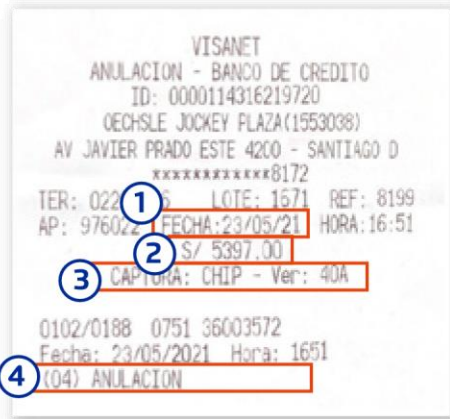


¿Qué elementos debe tener la evidencia que adjuntes en tu reclamo?



Si hiciste una compra o consumo que fue devuelto o anulado por el establecimiento, necesitamos que nos envíes una evidencia para adjuntarla a tu solicitud. No olvides que toda evidencia debe enviarse al banco dentro de un plazo máximo de 105 días calendario, contados desde la fecha en la que se efectuó la operación.

Ten en cuenta que debe contener:



1. Fecha de evidencia/fecha de operación
2. Monto, fecha y/o desglose de montos
3. Medio de pago/devolución.
4. Confirmación de devolución o que no procesó el consumo (por parte de comercio)

Además, te recordamos:

En caso tu reclamo se trate de un **producto/servicio que no recibiste**; también debes indicar el motivo de la devolución (error en proceso, fallo en sistema, comercio no tiene el pago realizado, etc.)

En caso tu reclamo sea por un **servicio o Producto cancelado**; tu mensaje debe adjuntar fecha, motivo y políticas de cancelación del comercio.

- No solo envíes el comprobante de compra, sino también el voucher de anulación/ reembolso o nota de crédito.
- Las conversaciones con el comercio por WhatsApp, Facebook o chatbot no son válidas.
- El número de operación de la evidencia debe ser el mismo del día de la compra.
- El monto y el tipo de moneda debe coincidir con el de la operación.
- La imagen de los movimientos de tu Banca Móvil no aplica como evidencia de reembolso.