

# MEMORANDUM

**PARA: GERENTES Y SUBGERENTES DE SUCURSALES**  
**DE: MIGUEL QUIJANO**

**ASUNTO: *Tarjetas Movistar con posible defecto***

**FECHA: 26 de Junio de 2013**

---

Se han estado presentando casos de tarjetas defectuosas Movistar, en donde al raspar la banda gris para descubrir el número único este último también se desprende de la tarjeta haciendo imposible visualizar el número completo y poder ingresarlo al teléfono celular.

Por favor les solicito que al vender estas tarjetas sigan las siguientes recomendaciones.

1.- Al vender la tarjeta solicitarle al cliente que por favor raspe la banda gris antes de salir de la tienda. Esto con el fin de estar seguros que su tarjeta no está defectuosa.

2.- En caso de que al raspar la banda, el número sea también desprendido, por favor cambiarle la tarjeta al cliente o ingresar una recarga telefónica en caso de no contar con más tarjetas.

3.- En el supuesto caso de que el cliente prefiera la devolución de su dinero, esto también se podrá realizar mediante una cancelación.

4.- Las tarjetas que pudieran llegar a salir defectuosas, por favor guardarlas y reportar inmediatamente a su supervisor.

En caso de alguna duda, comentario o sugerencia; su supervisor podrá orientarle.

**Miguel A. Quijano**  
**Subgerente de Operaciones ADF**