



## Carta de Reclamo / Claim Letter

Nombre/Name: \_\_\_\_\_

Número Tarjeta/Card Number: \_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_.

Comercio/ Merchant: \_\_\_\_\_

**Monto Reclamado / Dispute Amount:** C\$ \_\_\_\_\_ U\$ \_\_\_\_\_

Estimado cliente: Para atender correctamente su reclamo, es necesario completar la información incluida en este formulario y adjuntar la documentación indicada. Si tiene dificultades para suministrar documentos requeridos, comuníquese con nosotros.

**No es lo Descrito / Not as Described.**

Los bienes o servicios recibidos no eran iguales a los descritos en el recibo de transacción u otro documento.  
Goods or services were not the same as describe on the transaction receipt or other documentation.

**No se Recibió los Bienes y/o Servicios / Non receipt of Goods or-and Services.**

No recibió los bienes y/o servicios acordados en el lugar y fecha indicados.  
Cardholder did not receive goods or/and services agreed upon location and date.

**Bien o Servicio fue Pagado por otros medios / Goods or Service were Paid by other means.**

\_\_\_\_ Cheque      \_\_\_\_ Efectivo      \_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ Check      \_\_\_\_ Cash      \_\_\_\_ Other: \_\_\_\_\_

**Cargo Automático Cancelado / Canceled Recurring Transaction.**

Una transacción recurrente sigue siendo cargada a mi cuenta, después de haber sido cancelada.  
A recurring transaction continue been charge to my account, after I canceled it.

**Mercancía Defectuosa / Defective Merchandise.**

La mercancía se recibió dañada o defectuosa.  
Merchandise was received damaged or defective

**Transacciones Múltiples Fraudulentas / Fraudulent Multiple Transactions.**

Yo hice una transacción en ese comercio, la tarjeta esta en mi poder y no acepto las otras transacciones.  
I did a transaction on this merchant, the card is in my possession and I do not accept the other transactions.

**Procesado Doblemente / Duplicate Processing.**

El cargo se duplicó, solo hice una transacción.  
The charge has been duplicate, I did only one transaction.

**No participe en la Transacción / I did not participate on this Transaction.**

Certifico que esta transacción no fue hecha por mí, ni ninguna otra persona autorizada.  
I certify that this transaction was neither made by me nor anyone authorized by me.

**No se Procesó el Crédito / Credit Not Processed.**

Recibo de Crédito no ha sido aplicado a mi cuenta.  
Credit Receipt has not been processed to my account.

**Monto Alterado / Alteration of Amount.**

El monto de la transacción ha sido alterado de C\$ \_\_\_\_\_ a C\$ \_\_\_\_\_.  
The amount of the transaction has been altered from U\$ \_\_\_\_\_ a U\$ \_\_\_\_\_.

**Transacciones en Cajero Automático / Transactions at ATM.**

No recibí efectivo  . Recibí parte del efectivo  . La transacción fue procesada más de una vez  .  
I did not receive requested cash.  . I receive a portion of the requested cash  . Disbursement was processed more than once.

**El local del comercio solicitó la autorización pero al final yo no efectúe la compra.**

The Merchant requested the authorization, but the sale did not take place.

**La firma en el comprobante de venta no corresponde a la mía ni a ninguna otra persona autorizada por mí, certifico que todas las tarjetas de mi cuenta están en mi poder.**

The signature on the sale slip is not mine of anyone authorized by me I certify that all cards issued to my account are presently in my possession.

**Yo efectué una reservación pero la cancele, el número de cancelación es \_\_\_\_\_.**

I made de reservation and the accommodations guaranteed were not used.

Estoy reclamando el cargo porque: (EXPLIQUE DETALLADAMENTE)

I AM DISPUTING THE CHARGE BECAUSE: (PLEASE EXPLAIN WITH ALL THE DETAILS)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Queda expresamente aceptado que BDF dispondrá de un plazo de hasta ciento veinte días, contados a partir de la firma del presente reclamo, para concluir sus investigaciones y determinar la admisibilidad del presente reclamo.

**El Banco cobrará al Tarjeta habiente titular, un cargo operativo por cada transacción reclamada en el proceso de contracargo (US\$10.00 por cada transacción local y US\$28.00 para cada transacción internacional). Estos serán cobrados al Tarjeta habiente titular, sí en la resolución a su reclamo, El Banco determina, que las transacciones fueron realizadas por él, sus adicionales o por negligencia de los mismos.**

\_\_\_\_\_  
Firma del Tarjeta Habiente  
Cardholder Signatura

\_\_\_\_\_  
Fecha  
Date

\_\_\_\_\_  
Teléfono  
Telephone

\_\_\_\_\_  
Fax