



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 está 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 participé 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 efectué 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 cancelé, 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