

Fecha: _____
 (dd/mm/yyyy)

No. De Reclamación: _____

CARTA DE RECLAMACION
(Complaint Letter)

DATOS DEL TARJETAHABIENTE (Cardholder's information).

Nombre del Tarjetahabiente (Cardholder Name): _____

Número de Identificación Personal (Personal ID): _____

Últimos Cuatro Dígitos de la Tarjeta (card number – last four digits): _____

 Moneda (Currency): RD\$ US\$

Distinguidos Señores Popular Bank Ltd. Inc: Por medio de esta carta deseo presentar a revisión la(s) siguiente(s) transacción(es), con la finalidad de recibir un crédito o para que ustedes suministren la información y documentación soporte correspondiente a la(s) siguiente(s) transacción(es) para aclarar y/o solucionar mis dudas sobre la(s) misma(s). Distinguished Sirs: By means of this letter I wish to dispute the following transaction/transactions, in order to receive a credit promptly or that you supply enough transaction information and supportive documentation to clarify and/or settle my doubts.

DATOS DE LAS TRANSACCIONES (Transactions information):

| Fecha Transacción (Transaction Date) | Valor (Amount) | Comercio (Merchant) |
|---|-------------------|------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Favor verificar la razón(es) de la(s) reclamación(s) (Please check below the Dispute Reason(s)).

- Solicito copia del comprobante o voucher.** Copies of the voucher or voucher
- Transacción cargada más de una vez. Solo autorice una transacción, pero _____ transacciones fueron cargadas a mi cuenta. La transacción correcta fue efectuada en fecha ___ / ___ / ____ (dd/mm/aaaa).** Unauthorised charges, I authorised only one transaction, but _____ charges were billed to my account. The correct transaction was made on ___ / ___ / ____ (dd/mm/yyyy).
- Monto alterado, el cargo en mi cuenta es de _____, pero el cargo real es de _____. (Anexo copia del voucher, para consumos de hotel anexo copia del folio del hotel, para cargos de rent a car anexo copia del contrato de entrega debidamente firmado).** Altered amount, I was billed for _____, but the correct amount is _____. (Enclose copy of voucher and billing statement, for hotel charges copy of hotel folio, for car rental charge, copy of the signed contract).
- Transacción pagada por otros medios. La transacción fue pagada en cheque (___), efectivo (___), con otra tarjeta (___). (Anexo copia del recibo de efectivo, o cheque cancelado, o estado de cuenta de la otra tarjeta).** Paid by other means, I paid for this charge by check (___), by cash (___), with another card (___). (Enclosed copy of my cash receipt, canceled check or my other card statement).
- No he recibido la mercancía ordenada o servicio contratado. La fecha en la que ordene dicha mercancía fue ___ / ___ / ____ (dd/mm/aaaa) y la fecha en que prometieron entregar la mercancía fue ___ / ___ / ____ (dd/mm/aaaa) (anexo evidencia de gestión con el comercio y de la fecha prometida por el establecimiento para entrega). No I received the ordered goods or services. The date on which the goods were ordered ___ / ___ / ____ (dd/mm/yyyy). And the date on which ___ / ___ / ____ (dd/mm/yyyy). Promised to deliver the goods (Annex evidence management with business and the date promised by the establishment for delivery).**

Es imprescindible remitir este documento debidamente firmado para dar curso a su reclamación y crédito correspondiente en los casos que aplique, en caso de no recibirlo, su Tarjeta de Crédito continuará presentando los cargos no reconocidos.

6. **No he recibido el crédito. El comercio accedió a acreditar mi cuenta, pero no he recibido dicho crédito. (Anexo comprobante de promesa de crédito por el comercio y/o voucher de anulación de venta.** I have not received the credit. Commerce agreed to credit my account, but have not received the credit. (Annex proof of the promise of trade credit and / or cancellation voucher sales.
7. **Tanto quien suscribe, ni ninguna persona autorizada por el suscrito ha participado o autorizado dicha transacción/transacciones. Declaro que poseo el plástico en mi poder como evidencia.** Neither me or anyone under my consent participated or authorized the transaction/transactions. I have the credit card in my hands.

Nota 1. Los datos que se detallaron anteriormente son declaraciones suministradas por el interesado, quien garantiza la exactitud y veracidad de las mismas;

Nota 2. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera o por ante la superintendencia de Bancos de Panamá, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por conceptos de consumos o servicios, los intereses o moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado con la entidad de intermediación financiera;

Nota 3. Esta reclamación está libre de costos por parte del cliente frente al banco.

Nota 4. El cliente conserva el derecho de presentar la reclamación ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, en caso de inconformidad con la respuesta recibida; para lo cual tendrá un plazo de treinta (30) días para su reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual podrá contactar en: Avenida Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja, Panamá, República de Panamá – Tels.: (507)506-7800 / (507)506-7900 , Apartado postal 0832-2397 , W.T.C. Panamá, República de Panamá – www.superbancos.gob.pa – email: atencionalcliente@superbancos.gob.pa.

Firma del Tarjetahabiente: (Cardholder Signature)