

**CARTA DE RECLAMO POR CONSUMO / RETIROS NO RECONOCIDOS CON TARJETA**  
**CARDHOLDER'S COMPLAINTS LETTER**

fecha / date

Reclamo N°

(Debe ser llenado por el cliente afectado, titular o adicional, con su respectiva firma)

(Sólo para uso interno)

**datos del tarjetahabiente / cardholder's details**

nombre del titular de la tarjeta / cardholder's name

n° de tarjeta / card number

fecha de vcto de tarjeta / card expiration date

nombre del adicional / additional cardholder's name  
(sólo si lo involucra / only if he or she is involved)

n° de tarjeta del adicional / additional cardholder's card number

fecha de vcto de tarjeta / card expiration date

dirección del tarjetahabiente / cardholder adress

teléfono / phone

**tipo de reclamo / type of complaint**

compra / purchase

- Transacción no realizada<sup>(1)(5)(6)</sup> *Unauthorized transaction*     Transacción duplicada *Duplicate transaction*     Monto alterado de la transacción<sup>(2)</sup> *Transaction processed for wrong amount*     Nota de crédito no procesada<sup>(3)</sup> *Unprocessed credit note*
- Bienes o servicios ordenados pero nunca recibidos/  
*Goods or services ordered that never received*     Bienes o servicios nunca ordenados y nunca recibidos/  
*Goods or services never ordered and never received*     Otros (especificar)  
*Others (specify)*

**disposición de efectivo / cash disbursement**

- Transacción no realizada<sup>(1)(5)(6)</sup> *Unauthorized transaction*     Transacción duplicada *Duplicate transaction*     Monto no dispensado en cajero<sup>(4)</sup> *ATM dispensed incorrect amount*     Otros (especificar)  
*Others (specify)*

**datos de las transacciones / transaction's details**

fecha / date	establecimiento / retailer	moneda / currency	monto / amount
_____	_____	<input type="checkbox"/> S/. <input type="checkbox"/> US\$	_____
fecha / date	establecimiento / retailer	moneda / currency	monto / amount
_____	_____	<input type="checkbox"/> S/. <input type="checkbox"/> US\$	_____
fecha / date	establecimiento / retailer	moneda / currency	monto / amount
_____	_____	<input type="checkbox"/> S/. <input type="checkbox"/> US\$	_____
fecha / date	establecimiento / retailer	moneda / currency	monto / amount
_____	_____	<input type="checkbox"/> S/. <input type="checkbox"/> US\$	_____
fecha / date	establecimiento / retailer	moneda / currency	monto / amount
_____	_____	<input type="checkbox"/> S/. <input type="checkbox"/> US\$	_____

**información adicional sobre el reclamo / Additional information about the complaint**

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

Documentos que se deben adjuntar:

- (1) Si se trata de una Transacción No Realizada, destruir plástico; antes, la tarjeta de Crédito y/o Débito debe ser bloqueada y escaneada.
- (2) Si se trata de un Monto Alterado de la Transacción, adjuntar copia de la orden de pago de la transacción.
- (3) Si se trata de una Nota de Crédito No Procesada, adjuntar copia de la orden de crédito o anulación de la compra.
- (4) Si se trata de un Monto No Dispensado en Cajero y de haber sido en un cajero de otro banco, adjuntar copia del comprobante emitido por el cajero.
- (5) Si se trata de Transacciones en el Exterior (no Internet) Cliente deberá adjuntar copia COMPLETA de su pasaporte (incluyendo las hojas en blanco).
- (6) Si se trata de Robo de Tarjeta de Crédito y/o Débito, Cliente deberá adjuntar copia de la denuncia policial.
- (7) Si se trata de un pago realizado con otra tarjeta adjuntar el estado de cuenta.

- Plástico destruído     Tarjeta bloqueada     Copia de Voucher     Copia de Pasaporte
- Otros \_\_\_\_\_

**Para todos los productos de Tarjetas (Crédito, Débito), en caso de no adjuntar el plástico, indicar el MOTIVO:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

firma del cliente / cardholder's signature

\_\_\_\_\_

firma del adicional / additional cardholder's signature  
(sólo si lo involucra / only if he or she is involved)

**DECLARACIÓN JURADA**

Reconozco y acepto que la información consignada en el presente formulario tiene carácter de Declaración Jurada y que la falsedad de la misma autorizará al Banco a aplicar las sanciones dispuestas por el Art. 179 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; sin perjuicio de las sanciones previstas por el artículo 247 del Código Penal.

En los casos en que el pedido y/o reclamo fundado conlleve un abono en cuenta, el Banco podrá dar respuesta mediante el abono correspondiente que constará en el estado de cuenta del Cliente, sin necesidad de comunicación adicional alguna.