RECLAMO DEL TARJETAHABIENTE
CARDHOLDER DISPUTE

Nº

Nº Tarjeta / Card Number	Lugar / Place	Fecha / Date

Dirección / Address

Monto / Amount	Fecha de Transacción / Date Transaction	Nombre del Comercio / Merchant Name

Estimados Sres. / Dear Sirs. **BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL C.A.**

Una vez examinados los cargos realizados en mi cuenta, y como titular de la tarjeta quisiera reclamar el importe de la operación detallada arriba por el motivo indicado en la casilla marcada.
Once, I have checked all charge(s) made and processed in my billing account, and as a cardholder, I would like to claim the amount of the transaction(s) detailed above and for the reason(s) stated in the following check boxes.

☐ El monto de la venta fue alterado de:
The amount of the sale was altered from: _____ a / to _____

☐ Yo autorice la compra, pero la mercancía o servicio ordenado no fue recibido por mi, ni por otra persona autorizada por mi. (ADJUNTAR COPIA DEL PEDIDO, FACTURA O NOTA DE ENVÍO).
I did authorize the sale, but the merchandise or service was never received by me or by any person authorized by me (ENCLOSE A COPY OF THE ORDER, INVOICE OR DELIVERY NOTE).

☐ Recibí un ajuste de precio (NOTA DE CRÉDITO)sobre la transacción arriba indicada que no aparece en mi estado de cuenta.
I received a price adjustment (CREDIT NOTE) on the transaction detailed above, and it has not appeared on my billing statement.

☐ El cobro ha sido duplicado, certifico que solo hice una transacción en ese comercio por un monto de:
The charge has been duplicated ,I certify that I made only one transaction at this commercial store for the amount of: _____.

☐ CAJEROS AUTOMÁTICOS / ATM´S

- ☐ Participé en la transacción pero no recibí el efectivo.
  I made the transaction but I didn´t receive the money.
- ☐ Participé en la transacción pero sólo recibí parte del dinero.
  I made the transction but, I received just a portion of the money.

☐ El local de comercio solicitó la autorización pero al final yo no efectué la compra.
The commercial store requested the autorization, but the sale did not take place.

☐ La transacción la pagué por otro medio:
The transaction was paid by another means: ☐ CHEQUE / CHECK ☐ EFECTIVO / CASH ☐ OTRA TARJETA / ANOTHER CARD
(ADJUNTAR COPIA DEL RECIBO, CHEQUE U OTRO DOCUMENTO DONDE SE REFLEJE EL PAGO / ENCLOSE A COPY OF THE RECEIPT, CHECK OR OTHER DOCUMENT THAT SHOWS THE PAYMENT)

☐ Yo efectué una reservación pero la cancelé, el número de cancelación es:
I made a reservation, but it was cancelled, the cancellation number is: _____

☐ La nota de crédito que les adjunto ha sido procesada como cargo.
The enclosed credit voucher was listed as a debit in my statement.

☐ Realicé una operación en este establecimiento, pero no he autorizado, ni tengo nada que ver con esta operación y además, mi tarjeta estaba en mi poder cuando se realizó (ADJUNTAR FOTOCOPIA DE LA FACTURA CORRECTA).
I made a transaction at this commercial store, however, I have neither authorized nor anything to do with this operation and also my card was in my possesion at the moment of the transaction .

☐ He solicitado al establecimiento la cancelación de mi suscripción mensual /anual en fecha _____/_____/_____, (ADJUNTAR COMPROBANTE).
I requested the commercial store to cancel my monthly / yearly subscription on _____/_____/_____, for which I enclose the relevant receipt.

☐ La mercancía / servicios recibidos no están conformes con las características facilitadas en la documentación, he devuelto la mercancía al comercio.
The goods / services received disagrees with the features provided in the documentation, I have returned the goods to commercial store.

☐ Certifico que la transacción arriba indicada no fue hecha por mi ni por ninguna otra persona autorizada por mi para usar mi tarjeta.
I certify that the transaction listed above was neither made by me or by anyone authorized by me to use my card.

☐ No recuerdo haber realizado esta transacción.
I do not remember to have realized this transaction.

☐ Otro Reclamo.
Another Dispute.

_____

_____

_____

Titular de la Tarjeta / Cardholder´s Name: _____ _____
Cédula de Identidad
Identity Document

_____	___/___/___	_____	_____
Firma del Tarjeta Habiente Cardholder Signature	Fecha Date	Teléfono Telephone	Correo Electrónico e-mail

OYM 075-026 (02-2019) V02

Original: Banco