

N° Reclamo: \_\_\_\_\_

## **CARTA SOLICITUD DE RECLAMO**

FECHA (Date), \_\_\_\_\_

Señores (Messrs)

**BBVA CONTINENTAL**

Att. Servicio de Atención al Cliente (Customer service)

Por medio de la presente, les hago llegar mi reclamo por operaciones de compra y/o consumos no conformes realizados con mi Tarjeta, según lo indicado en el documento anexo y que detallo a continuación:

*(Hereby I extend my claim regarding the unauthorized transactions charged to my Credit / Debit Card. I am attaching a list with a mark in the correct complaint.)*

<b>N° del tipo de Reclamo<sup>1</sup> (TYPE)</b>	<b>Nombre del Comercio (MERCHANT)</b>	<b>Fecha de Operación (DATE)</b>	<b>Moneda (CURRENCY)</b>	<b>Monto (AMOUNT)</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Autorizo al Banco a solicitar la copia(s) de los voucher(s) si fuera necesario.

Esperando una pronta solución a mi reclamo.

*(Hoping for a soon solution to my claim)*

Atentamente,  
*(Yours very truly,)*

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Tarjeta Habiente**

*(Cardholder's Name)*

\_\_\_\_\_  
**Firma del Tarjeta Habiente**

*(Cardholder's Signature)*

NUMERO DE TARJETA  
*(Credit/ Debit Card Number)*

--	--	--	--

<sup>1</sup> Colocar el número del tipo de reclamo indicado en la siguiente página.

Marcar con una "X" el número del tipo de reclamo que realiza:

**Notas Importantes:**

- Estos documentos deberán ser transmitidos a través del Buzón [terespondemos.pe@bbva.com](mailto:terespondemos.pe@bbva.com)

Tipo de Reclamo (Marcar con un aspa uno o más motivos)	Descripción	Requisitos
① Operaciones no Reconocidas - Comercios (locales o del exterior).	No he autorizado ni he participado con mi tarjeta en las transacciones en establecimientos que he detallado en la carta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato E-4081</li> <li>Copia del anverso de la Tarjeta la cual debe estar Bloqueada</li> <li>Copia de DNI</li> <li>Denuncia Policial (solo si el cliente cuenta con Seguro de Protección)</li> </ul>
② Operaciones no Reconocidas - Internet.	No he autorizado ni participado con mi tarjeta en las transacciones a través de Páginas Web (locales y/o del extranjero) que he detallado en la carta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato E-4081</li> <li>Copia del anverso de la Tarjeta la cual debe estar bloqueada</li> <li>Copia de DNI</li> <li>Denuncia Policial (solo si el cliente cuenta con Seguro de Protección)</li> </ul>
③ Monto Adulterado	Los cargos que he detallado en la carta no corresponden a los montos reales de las compras según se puede apreciar en los vouchers adjuntos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de la orden de pago del cliente que sustente monto real pagado.</li> </ul>
④ Duplicidad	El consumo que efectúe con mi tarjeta, que detallo en la carta ha sido cargado erradamente una o más veces.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voucher del consumo efectuado por el cliente.</li> </ul>
⑤ Pagos recurrentes indebidos (teléfono, luz, agua, colegios, seguros, etc.)	Me han cargado indebidamente en mi tarjeta los pagos de servicios detallados en la carta (teléfono, luz, agua, celulares, colegios, universidades, club, etc.) no obstante que solicité la cancelación del servicio, según carta adjunta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cargo de carta de notificación al comercio para cancelación del servicio.</li> </ul>
⑥ Consumos pagados por otros medios	Hubo problema al intentar pagar con mi tarjeta, por lo que tuve que pagar el consumo por otros medios; sin embargo me han cargado erradamente, los intentos de pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de documentos que sustenten el pago por otros medios (en efectivo, otra tarjeta, etc.).</li> </ul>
⑦ Reserva cancelada de pasajes, hoteles, paquetes turísticos, arrendamiento de Auto, etc.	A pesar que la reserva de _____, lo cancelé con código _____, ésta fue cargada a la tarjeta, por lo que solicito su regularización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código o sustento de cancelación de reserva</li> </ul>
⑧ Nota de Crédito no devuelta	Se efectuó la devolución de la mercadería al comercio, para lo cual dicho comercio emitió una nota de crédito, comprometiéndose a efectuar el reem bolso de la operación a la tarjeta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de nota de crédito del establecimiento.</li> </ul>
⑨ Servicios no prestados, mercadería no recibida.	El comercio no prestó los servicios y/o no envió la mercadería por la que pagué el <u>AA</u> (fecha), y aun así se realizó el cobro de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia del sustento que demuestre que el cliente intentó resolver con el comercio el reembolso, mínimo 15 días transcurridos desde la fecha de gestión con el comercio</li> </ul>
⑩ Mercadería devuelta o Cancelación de Servicio	Con fecha _____ he devuelto la mercadería a través de la compañía de envío _____, y hasta el momento no me han reintegrado el pago efectuado que detallo en la carta por lo que solicito su regularización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia del sustento que demuestre que el cliente intentó resolver con el comercio el reembolso, mínimo 15 días transcurridos desde la fecha de gestión con el comercio</li> </ul>
⑪ Retiro no reconocido.	El / los retiros que detallado en la carta no los he realizado con mi tarjeta, ni han sido realizados con mi consentimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato E-4081</li> <li>Copia del anverso de la Tarjeta la cual debe estar Bloqueada</li> <li>Copia de DNI</li> <li>Denuncia Policial (solo si el cliente cuenta con Seguro de Protección)</li> </ul>