



## **Cardholder Dispute Form**

### **CLAIM FORM FOR PROTESTED TRANSACTIONS IN CREDIT CARDS**

(Formulario para Objeciones por Compras con Tarjeta de Crédito)

Date of claim (MM/DD/YYYY):  
(Fecha de Reclamo)

Name of person who receives the supporting documents  
(Nombre del Receptor de la documentación)

Branch:  
(Sucursal)

#### **Cardholder's Identification** (Identificación Tarjetahabiente)

CARDHOLDER'S NAME                      RUT:       -  
(NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE)

Address:                                      Suburb:  
(Dirección)                                      (Comuna)

Telephone:  
(Teléfono)

Home:                      Office:                      Mobile:                      Fax:  
(Casa)                      (Oficina)                      (Celular)

Email:  
(Correo Electrónico)

Contract N°:  
(Numero Contrato)

TRANSACTION CARD NUMBER  
(Tarjeta Original)

SETTLEMENT CARD NUMBER  
(Tarjeta donde Facturo la transacción)



**TYPE OF CLAIM**

(TIPO DE RECLAMO) SOLO UNA ALTERNATIVA.

**UNKNOWN CHARGE** (CARGO DESCONOCIDO)

I certify that the charge was not made by me or any other person authorized by me. Copy of card must be attached or cardholder must certify below disposition of card.

(Certifico que el cargo por el motivo indicado no fue hecho ni autorizado por mí. Adjunto fotocopia de mi tarjeta).

**CREDIT CARD STOLEN** (TARJETA ROBADA)

I certify that a charge was not made by me or any other person authorized by me.

(Certifico que el cargo indicado no fue efectuado ni autorizado por mí. La tarjeta fue robada).

**CREDIT CARD LOST** (TARJETA ROBADA)

I certify that a charge was not made by me or any other person authorized by me.

(Certifico que el cargo indicado no fue efectuado ni autorizado por mí. La tarjeta fue perdida).

**DUPLICATE CHARGE** (CARGO DUPLICADO)

I certify that I made only one transaction

(Certifico que hice una sola transacción por el monto indicado)

**CHARGE PAID BY OTHER MEANS** (PAGADO POR OTRO MEDIO)

I made transaction but I paid: . Attached is the payment receipt.

(Hice una compra pero pagué por otro medio. Adjunto copia del recibo)

**CANCELLED TRANSACTION** (CREDITO NO PROCESADO)

The charge was cancelled. Attached is a copy of my Credit Draft/Credit Note that has not been processed in my account statement.

(El cargo por el monto indicado fue cancelado. Adjunto copia del Crédito/ Nota de Crédito, que no ha sido abonado a mi tarjeta)

**CANCELLED RESERVATION** (RESERVA CANCELADA)

I made a reservation and this was cancelled the day / / . The cancellation code is N°

(Hice una reserva y fue cancelada el día (MM/DD/AAAA). El código de cancelación es N°)

**I REQUEST PHOTOCOPY OF SALES DRAFT** (SOLICITUD DE COPIA DEL VOUCHER)

**NO RECEPTION OF MERCHANDISE** (NO RECEPCIÓN DE LA MERCADERIA)

I certify that I requested merchandise more than 60 days ago and until now I have not received it. Attached is a copy of my invoice.

(Certifico que pedí la mercadería mas de 60 días atrás y aun no la recibo. Adjunto copia de la boleta/factura)



**NOT AS DESCRIBED OR DEFECTIVE MERCHANDISE** (NO ES LO DESCRITO O MERCADERIA DEFECTUOSA)

I certify that I received damaged or defective merchandise or merchandise which did not match what was described on the transaction receipt.

(Certifico que recibí la mercadería dañada y/o defectuosa o no concuerda con lo descrito en el comprobante de la transacción)

/ /

MONTH DATE YEAR  
(MES) (DIA) (AÑO)  
(MM) (DD) (AAAA)

\_\_\_\_\_  
CARDHOLDER'S SIGNATURE  
(FIRMA CLIENTE)

**SWORN STATEMENT**  
(Declaración Jurada)

I hereby recognize and accept that the information provided in this form shall be considered a duly sworn statement.

(Reconozco y acepto que la información consignada en el presente formulario tiene carácter de Declaración jurada fehaciente)

I am aware of and accept the conditions applying to the presentation of claims for protested transactions; these being:

(Declaro conocer y aceptar las condiciones aplicables a la presentación de las compras objetadas, las cuales son)

- a) The claim will be processed in accordance with existing agreements between the entities involved in the administration and processing of Credit Card transactions.  
(Las objeciones presentadas serán canalizadas de acuerdo a los convenios existentes entre las entidades que participan en la administración y procesamiento de compras con Tarjeta de Crédito)
- b) In the event the protested charges are clarified **after** the corresponding amount has been credited to the card account, this operation will be reversed and the corresponding interest applied, without recourse to further claims.  
(En caso que con posterioridad a la aplicación del abono, se obtenga la aclaración de los consumos objetados, se procederá a revertir el abono y se aplicarán los intereses que correspondan, sin posibilidad de un ulterior reclamo)

I formally agree to provide whatever additional documentation is necessary for the analysis and investigation of the claim and/or to sign such letters as are required.

(Me comprometo a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida para el análisis e investigación del reclamo y/o suscribir las cartas que así me lo indiquen)

\_\_\_\_\_  
Name and signature of cardholder  
(Firma del titular de la Tarjeta de Crédito)

\_\_\_\_\_  
Authorized by Branch Manager  
and/or Head of Operations  
(Name and stamp)  
(V°B° Agente y/o JGO de Oficina  
(Firma y Timbre)